

**Regulamin firmy ALFAFIBER sp. z o.o. w zakresie świadczenia usług telekomunikacyjnych
(obowiązuje od 1.11.2014)**

I Rozdział : Postanowienia ogólne

§1

1.1 Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usług przez ALFAFIBER sp. z o.o., zwanego dalej Operatorem, polegających na zapewnieniu dostępu do sieci Internet i/lub TV cyfrowej.

1.2 Ilekroć w poniższym Regulaminie lub Umowie użyto podanych poniżej słów lub zwrotów pisanych z dużej litery, należy je rozumieć w podanym niżej znaczeniu:

Abonent – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej posiadająca tytuł prawny do lokalu lub pisemną zgodę właściciela, użytkownika wieczystego, członka spółdzielni mieszkaniowej na podłączenie do sieci, która zawarła umowę z Operatorem.

Administrator – firma ALFAFIBER sp. z o.o. z siedzibą w Częstochowie przy ulicy Solnej 27, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym w Częstochowie pod numerem KRS 0000259653.

Aktywacja – przekazanie Abonentowi informacji niezbędnych do korzystania z Usługi oraz jej przetestowanie potwierdzone podpisaniem Specyfikacji Usług.

Awaria – brak możliwości korzystania z Usług obciążający Operatora

Cennik – zestawienie cen za świadczone przez Operatora Usługi.

Cykl rozliczeniowy - okres od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca, za który naliczana jest opłata w postaci Wynagrodzenia miesięcznego.

Częściowy cykl rozliczeniowy – okres od dnia Aktywacji do ostatniego dnia miesiąca, w którym miała miejsce Aktywacja, za który naliczana jest opłata w wysokości iloczynu dni cyklu i 1/30 Wynagrodzenia Miesięcznego.

Godzina robocza – godziny od 8 do 16 w dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Godziny poza szczytem – od 23.00 do 14.00

Godziny w szczycie – od 14.00 do 23.00

Incydent – wystąpienie Awarii zgłoszone Operatorowi pisemnie lub telefonicznie

Instalacja – aktywacja połączenia internetowego i telefonicznego w Lokalu, obejmująca dostarczenie niezbędnej infrastruktury i zasobów, łącznie – jeśli to konieczne – z uprzednim wykonaniem przyłącza abonenckiego; instalacja podlega opłatom określonym w Cenniku

Dzień roboczy - oznacza dowolny dzień inny niż sobota lub niedziela z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej

Limit wartości połączeń – kwotowe ograniczenie wartości połączeń telefonicznych wykonywanych z danego numeru abonenckiego, stosowane opcjonalnie jako mechanizm kontroli kosztów połączeń; nie dotyczy bezpłatnych połączeń wychodzących do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy

Lokal – miejsce instalacji przyłącza do udostępnienia usług objętych Umową

Operator – firma ALFAFIBER sp. z o.o. z siedzibą w Częstochowie przy ulicy Solnej 27, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000259653.

Panel Klienta – wirtualne biuro obsługi klienta, dostępne na stronie www.alfanet24.pl po zalogowaniu się za pomocą nadanego podczas podpisania Umowy Loginu i Hasła. Widoczna jest tam historia wystawianych faktur, historia dokonanych przez Abonenta płatności, wykorzystanie limitów danych oraz limitów przyznaných minut, bilingi wykonanych połączeń telefonicznych oraz podstawowe dane takie jak: Indywidualny numer rachunku, imię nazwisko, adres Abonenta numer telefonu. W Panelu Klienta umieszczane są wiadomości przesyłane przez Operatora.

Protokół Odbioru Technicznego – dokument, stanowiący potwierdzenie instalacji usług zamówionych przez Abonenta

Prezes UKE – Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej

Przyłącze – niezbędne okablowanie oraz zamontowane urządzenia w lokalu Abonenta, będące własnością Operatora

Rachunek – dokument księgowy, będący podstawą dokonywanych przez Abonenta płatności za Usługi, w szczególności polecenie zapłaty lub faktura VAT

Regulamin – regulamin korzystania z usługi dostępu do sieci telekomunikacyjnej.

Regulamin promocji - regulamin korzystania z usługi świadczonych przez firmę ALFAFIBER sp. z o.o. na preferencyjnych warunkach.

RIPE Network Coordination Centre – niezależna i [niedochodowa](#) organizacja wspierająca infrastrukturę sieci Internet. Jej siedziba znajduje się w [Amsterdamie](#). RIPE NCC pełni rolę między innymi Regionalnego Rejestru Internetowego ([ang.](#) RIR) przechowując i przydzielając takie dane jak adresy IPv4 i IPv6 oraz numery AS. Rejonem w jakim działa RIPE są: [Europa](#), [Bliski Wschód](#) i część [Azji Środkowej](#).

Specyfikacja usług – dokument określający Indywidualny Numer rachunku bankowego, na który Abonent jest zobowiązany dokonywać opłat za świadczenie Usług; czas obowiązywania umowy, parametry świadczenia usług, wysokość Wynagrodzenia Miesięcznego oraz Login i Hasło służące do logowania w Panelu Klienta oraz konfiguracji połączenia szerokopasmowego.

Umowa - umowa o zapewnienie dostępu do sieci Internet i świadczenie usług TV Cyfrowej zawarta na piśmie pomiędzy Operatorem oraz Abonentem

Urządzenia – komplet urządzeń wraz z akcesoriami (pudełko, instrukcja, płyta instalacyjna itd.) dostarczanych Użytkownikowi, stanowiące własność Operatora, oddane do używania i zapewniające dostęp do sieci Internet i usług TV Cyfrowej, określone w Protokole Odbioru Technicznego.

Usługi – zapewnienie dostępu do sieci Internet lub/i TV Cyfrowej

Użytkownik – Abonent lub inny podmiot uprawniony przez Abonenta do korzystania z Usług w lokalu określonym w Umowie

Spam, spamowanie – wysyłanie niezamawianej lub niechcianej informacji, najczęściej o charakterze reklamowym, do wszystkich lub do znacznej części odbiorców list dyskusyjnych lub innych użytkowników elektronicznych kont pocztowych

Wirus – program komputerowy, który przyłącza się do innych programów, plików i jest wraz z nimi przenoszony między komputerami. Wirus powoduje szkody w systemach komputerowych, które w zależności od jego rodzaju mogą być przyczyną spowolnienia pracy systemów (najmniej szkodliwe) lub nawet doprowadzić do zmiany lub usunięcia danych, albo do przechwytywania informacji (najbardziej szkodliwe)

Włamanie – udany, bądź nieudany zamiar naruszenia integralności systemu informatycznego, jego zabezpieczeń lub zasobów

Wynagrodzenie miesięczne – opłata naliczana w Cyklu Rozliczeniowym, stanowiąca sumę określonych w Cenniku opłat za poszczególne Usługi.

Zapewnienie dostępu do sieci – nielimitowany czasowo, stały dostęp Abonenta do sieci Internet.

Rozdział II: Prawa i obowiązki Abonenta

§ 2

Abonent ma prawo do czasowego zawieszenia dostępu do sieci na dowolny okres czasu. Abonent jest zobowiązany do poinformowania Operatora na piśmie o tym zamiarze na 30 dni przed planowanym zawieszeniem oraz określić datę reaktywacji łącza sieciowego. W czasie odłączenia Abonent zwolniony jest z opłat abonamentowych. Zobowiązany jest jedynie do uiszczenia opłaty (określonej w cenniku) za

przechowywanie danych na serwerze oraz utrzymanie łącza. W przypadku umowy terminowej zawieszenie usługi dostępu do sieci Internet przedłuża czas trwania umowy o okres zawieszenia.

§ 3

1. Abonent zobowiązany jest do terminowego regulowania swoich zobowiązań finansowych, wynikających z umowy z Operatorem i niniejszego Regulaminu.

2. Abonent zobowiązany jest: korzystać z udostępnionych mu przez Operatora urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem i wymaganiami prawidłowej eksploatacji.

3. Abonent zobowiązuje się nie dokonywać samodzielnie napraw i modernizacji udostępnionych mu urządzeń. Jakakolwiek ingerencja Abonenta będzie wiązała się z utratą gwarancji na urządzenia sieciowe.

4. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o występujących awariach w sieci, nieprawidłowościach, usterkach lub uszkodzeniach udostępnionych mu przez Operatora urządzeń, jak również umożliwić Operatorowi lub upoważnionemu przez niego przedstawicielowi dostęp do urządzeń w ustalonym czasie, nie dłuższym niż 7 dni roboczych od momentu poinformowania o takiej potrzebie.

5. Korzystając z sieci Internet, Abonent zobowiązuje się do przestrzegania przepisów prawa, mogących wiązać się z tą czynnością, w szczególności zobowiązany jest:

- do przestrzegania przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Nr 24, poz. 83 z późniejszymi zmianami);
- nie umieszczania i nie rozpowszechniania treści nawołujących do nienawiści religijnej, rasowej, etnicznej itp., materiałów pornograficznych lub propagujących przemoc, materiałów dotyczących działań powodujących lub umożliwiających nielegalne wejście w posiadanie danych lub zniszczenie danych.

6. Abonentowi nie wolno:

- udzielać danych Klienta (login, hasło, adres IP itp.) osobom trzecim,
- udostępniać swoje łącze sieciowe poza obręb Lokalu;
- rejestrować własnych domen oraz zakładać serwisów internetowych na swoich domowych komputerach;
- wykorzystywać przyłącza do sieci, do budowania własnej sieci oraz podłączenia innych użytkowników

7. Abonent zobowiązany jest zachowywać się wobec innych użytkowników Internetu w sposób kulturalny, nie odbiegający od powszechnie przyjętych norm obyczajowych i moralnych.

8. Abonent zobowiązany jest do przestrzegania prywatności kont innych użytkowników i nieingerencji w ich zasoby.

9. Abonent zobowiązany jest do ochrony swojego komputera i kont przez stosowanie odpowiednich haseł oraz programów antywirusowych.

10. Abonent zobowiązany jest do powstrzymania się od czynności, które mogą spowodować przeciążenie systemu, blokowanie urządzeń aktywnych innych Abonentów, Operatora lub sieci Internet, a także stanowić zagrożenie bezpieczeństwa sieci jak i z bezpieczeństwa powszechnego.

11. Abonent ma obowiązek niezwłocznego, nie później jednak niż w terminie 7 (siedmiu) dni liczonych od dnia zaistnienia zdarzenia, poinformowania Operatora osobiście lub za pośrednictwem e-mail, telefaksu, bądź korespondencyjnie na piśmie, o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego oraz zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu umowy. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zawinione przez Abonenta nie poinformowanie o zmianach dotyczących jego statusu prawnego oraz zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu umowy.

12. W przypadku zmiany karty sieciowej lub innego urządzenia służącego do połączenia z siecią, Abonent ma obowiązek niezwłocznego poinformowania o tym Operatora

13. Operator zobowiązuje Abonenta do fizycznego odłączenia urządzenia nadawczo - odbiorczego na czas burzy (zarówno z prądu, jak i z sieci teleinformatycznej). W przypadku niezastosowania się do zobowiązania, Operator zastrzega sobie prawo obciążyć Abonenta poniesionymi kosztami za naprawę serwisową (koszty określone w cenniku).

14. Abonent ma możliwość sprawdzenia wykorzystania limitu danych oraz limitu przyznanych minut na rozmowy telefoniczne po zalogowaniu się w Panelu Klienta dostępnego na stronie www.alfanet24.pl.

Rozdział III: Prawa i Obowiązki Operatora

§ 4 Operator zobowiązuje się do doprowadzenia łącza sieciowego do Lokalu Abonenta. Abonent zobowiązuje się do udostępnienia na czas instalacji zajmowanego przez siebie Lokalu upoważnionemu pracownikowi Operatora, wykonującemu doprowadzenie łącza. Nie udostępnienie Lokalu spowoduje odpowiednie przesunięcie terminu instalacji

§ 5 Operator nie odpowiada za brak możliwości świadczenia Usługi w Lokalu innym niż wymieniony w pkt.1.2. umowy abonenckiej, ponieważ jest operatorem lokalnym a nie powszechnym.

§6 Operator zastrzega sobie prawo rozsyłania Abonentom materiałów reklamowych lub innych treści komercyjnych na zlecenie osób trzecich (zapis dotyczy zarówno treści drukowanych, jak i w formie elektronicznej). Reklamy wyświetlane w formie Systemu Automatycznego Powiadomiania, można samodzielnie wyłączyć w Panelu Klienta.

§7 Operator dołoży należytej staranności w tym, aby korzystanie z Usługi było możliwe dla użytkowników wszystkich popularnych przeglądarek, systemów operacyjnych, typów komputerów oraz typów połączeń internetowych.

§8 Firma ALFAFIBER sp. z o.o zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy lub do jej odstąpienia w przypadkach gdy:

1. nie istnieją warunki techniczne do świadczenia Usługi,
2. w innych uzasadnionych przypadkach (np. negatywna weryfikacja w KR D, ujawnienie iż Abonent będący wcześniej już klientem firmy ALFAFIBER sp. z o.o. zalega na jego rzecz z opłatami).

§9 Operator wraz z podpisaniem umowy nadaje Abonentowi Nazwę Użytkownika oraz Hasło, które będą stosowane podczas korzystania z Usługi. W trakcie obowiązywania umowy, na uzasadniony wniosek Abonenta, dokonywana może być zmiana Nazwy Użytkownika lub Hasła. W szczególnie uzasadnionych wypadkach Operator ma prawo do dokonania zmiany Nazwy Użytkownika lub Hasła w trakcie obowiązywania Umowy o czym ma obowiązek poinformować Abonenta nie później niż na 2 (dwa) dni robocze przed dokonaniem zmiany. §10 Operator zastrzega sobie prawo do zmiany udostępnionych Klientowi adresów IP w sytuacji gdy operator RIPE zmieni je Operatorowi. W celu ulepszenia jakości świadczonych usług, Operator zastrzega sobie prawo do wymiany na jego koszt sprzętu będącego jego własnością za pomocą którego świadczy usługę.

Rozdział IV: Zakres świadczonych usług serwisowych oraz sposoby kontaktowania się z podmiotami które je świadczą

§11 Operator zapewni Abonentowi nieodpłatną pomoc techniczną przy pierwszym skonfigurowaniu urządzenia aktywnego i sprawdzeniu funkcjonowania w nim odpowiedniej karty sieciowej. Wynikła z winy Abonenta konieczność ponownej konfiguracji, bądź wykonywanie na komputerze Abonenta innych prac związanych z obsługą techniczną sprzętu i oprogramowania komputerowego, następują na zlecenie Abonenta i podlegają opłatom ustalonym na podstawie aktualnego cennika Operatora.

§12 Operatorowi przysługuje 48-godzinny czas reakcji na zgłaszane Awarie i Incydenty.

§13 Awaryjne lub Incydent można zgłaszać telefonicznie, za pomocą poczty e-mail lub osobiście. Telefonicznie awaryjne można zgłaszać od poniedziałku do piątku w godz. 7-22 na numer tel. 34 333 60 00 lub 600 356 421, sob., niedziele, święta w godz. 8-20 na numer 600 356 421. Za pomocą e-mail na adres: biuro@alfanet24.pl lub osobiście w siedzibie firmy przy ul. Solnej 27/29 w Częstochowie od pon. do piątku w godz. 7-20 lub w soboty w godz. 8-20. Operator proponuje zgłaszanie awarii telefonicznie podczas korzystania z sieci Internet, gdyż podczas rozmowy często udaje się usunąć awaryjne bez konieczności przyjazdu serwisu.

§14 Firma ALFANET sp. z o.o. na zlecenie Abonenta wykonuje prace serwisowe sprzętu komputerowego, zgodnie z aktualnym cennikiem. Przykładowe prace serwisowe np.: Instalacja systemu operacyjnego (np.: Windows – wymagane oryginalne oprogramowanie dostarczone przez Klienta), usuwanie wirusów, przeniesienie instalacji do innej lokalizacji, przebudowa instalacji, naprawa portu lan, naprawa urządzenia odbiorczego uszkodzonego w wyniku wyładowań atmosferycznych

Rozdział V: Odpowiedzialność stron

§15 Za wszelkie treści przekazywane przez Użytkownika przy korzystaniu z usług, odpowiedzialność ponosi Abonent.

§16 Abonent ponosi wszelkie koszty związane z naprawą szkód wyrządzonych wskutek jego działalności, w tym związane z roszczeniami osób trzecich wynikłymi z tego tytułu.

§17 Operator nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Klienta z usług w sposób naruszający prawo krajowe lub międzynarodowe, lub prawa osób trzecich, w tym własności intelektualnej. Dotyczy to w szczególności naruszenia przez Klienta prawa autorskiego, popełnienia przez Klienta czynów nieuczciwej konkurencji lub zamieszczenia przez Klienta niedozwolonej reklamy lub treści niezgodnych z prawem, w tym treści o charakterze pornograficznym oraz rasistowskim.

§18 Operator nie ponosi odpowiedzialności za problemy w funkcjonowaniu Usługi, jeśli nastąpiły one wskutek zdarzeń, których przy zachowaniu należytej staranności nie był w stanie przewidzieć (np. przerwy w dostawie prądu, awaria systemów i łączy innych dostawców, ingerencja Urzędów i Instytucji Administracji Państwowej) oraz zdarzeń losowych o charakterze siły wyższej (ekstremalne warunki pogodowe, wyładowania atmosferyczne).

§19 W razie podłączenia Abonenta do sieci za pomocą posiadanych przez niego własnych urządzeń sieciowych Operator nie ponosi odpowiedzialności za sprawność tych urządzeń oraz ich współdziałanie z urządzeniami stosowanymi przez Operatora

§20 Operator nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne występujące w sprzęcie komputerowym, z którego korzysta użytkownik (firewall, niewłaściwe wersje odtwarzacza plików multimedialnych, antywirusy itp.)

§ 21 Operator ponosi odpowiedzialność za skutki dostępu osób nieupoważnionych do informacji Klienta umieszczonych na serwerach Operatora, będące wynikiem włamania, przechwycenia informacji przekazywanych z wykorzystaniem systemu.

§ 22 Abonent zobowiązuje się zabezpieczyć przed nieuprawnionym użyciem przez niepowołane osoby lub podmioty udostępnionych mu przez Operatora, związanych z korzystaniem z Usług, Nazwy Użytkownika, Hasła i innych danych, umożliwiających korzystanie z Usług. Abonent ponosi odpowiedzialność wobec Operatora i innych osób lub podmiotów za szkodę wynikającą z udostępnienia, choćby nieumyślnie, tychże danych podmiotom lub osobom niepowołanym.

Rozdział VI: Zawarcie umowy i jej zmiana oraz rozwiązanie umowy

§23 Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia usług dostępu do sieci Internet oraz TV Cyfrowej zgodnie z Regulaminem i Umową, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu i Umowy, w szczególności do uiszczania opłat określonych w Cenniku.

§24 Umowa może być zawarta po stwierdzeniu przez Operatora tożsamości osoby zamierzającej skorzystać z Usług:

a) w przypadku osób fizycznych na podstawie dowodu osobistego zawierającego informację o aktualnym miejscu zameldowania, ewentualnie innego dokumentu ze zdjęciem (np. paszport) oraz dokumentu potwierdzającego tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości, w którym zainstalowane będą urządzenia Operatora,

b) w przypadku osób prawnych lub jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej na podstawie odpisu z właściwego, przewidzianego prawem, rejestru (np. rejestru przedsiębiorców, rejestru stowarzyszeń, itp.) oraz dokumentu stwierdzającego nadanie nr identyfikacji podatkowej (NIP) oraz nr REGON.

Operator może odmówić zawarcia lub odstąpić od Umowy:

a) z podmiotem, który nie spełnił określonych w Regulaminie warunków zawarcia tej Umowy, w szczególności z podmiotem, który nie

przedstawi dokumentów określonych w tym rozdziale;

b) z podmiotem, który zalega z opłatami na rzecz Operatora;

c) z podmiotem, z którym wcześniej rozwiązał Umowę;

d) jeżeli okazywane dokumenty są zniszczone lub budzą wątpliwości co do ich autentyczności;

e) w przypadku braku możliwości technicznych świadczenia usług dostępu do sieci Internet i TV Cyfrowej

§25 Operator będzie gromadzić, przetwarzać i przechowywać dane osobowe z uwzględnieniem wymogów ustawy o ochronie danych osobowych.

§26 Operator zgodnie z przepisami Ustawy jest uprawniony do przetwarzania danych osobowych dotyczących Abonenta będącego osobą fizyczną, w postaci nazwiska i imion, miejsca i daty urodzenia, adresu zameldowania, adresu zamieszkania oraz adresu korespondencyjnego jeżeli jest on inny niż adres zameldowania lub zamieszkania, numeru ewidencyjnego PESEL, nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania wspólnych zobowiązań wynikających z Umowy, adresu poczty elektronicznej oraz numerów telefonów.

§27 Przetwarzanie danych, o których mowa w pkt. 1 i 2 odbywać się będzie zgodnie z zapisami Ustawy o Ochronie Danych Osobowych z dn. 29.08.1997r (Dz.U. z 1997 nr 133 poz.883) oraz Ustawy Prawo telekomunikacyjne z dn. 16.07.2004r (Dz.U. z 2004 nr 171 poz. 1800) i może być prowadzone w celach przewidzianych w tych ustawach oraz w celach ewidencyjnych, księgowych, rozrachunkowych, statystycznych oraz marketingowych związanych z działalnością Operatora

§28 Dane będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń, nie później jednak, niż do czasu ich przedawnienia lub wykonywania zadań przewidzianych w odpowiednich przepisach prawa.

§29 Zmiany i uzupełnienia umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności i powinny zawierać w szczególności datę sporządzenia.

§30 Operator zastrzega sobie prawo do zmiany kwoty abonamentu. W takim przypadku, Operator powiadomi Abonenta z wyprzedzeniem co najmniej 30 (trzydziestu) dni na piśmie. Zmiana wysokości abonamentu, innych opłat zawartych w cenniku lub numeru konta stanowią zmiany umowy i wymagają pisemnej akceptacji stron.

W terminie do 14 dni od otrzymania w/w pisma Abonent może nie wyrazić zgody na zmianę warunków umowy, wówczas zostaje ona rozwiązana za porozumieniem stron ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.

§31 Czas trwania umowy oraz tryb jej rozwiązania został opisany w §6 Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Rozdział VII: Informacja o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa prywatności i danych osobowych

§32 Operator wprowadza następujące procedury w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci: automatyczna analiza obciążenia ruchem wybranych elementów sieci w czasie rzeczywistym, interwencja serwisu technicznego w przypadku awarii. Wskazane procedury umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo i integralność sieci. Procedury nie posiadają negatywnego wpływu na jakość usług.

§33 Operator będzie przekazywać Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i ochrony danych osobowych za pomocą Automatycznego Systemu Powiadamiania oraz za pomocą wiadomości umieszczanych w Panelu Klienta lub wysłaną na adres e-mail. W szczególnych przypadkach, Operator może także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową, wysłaną na numer telefonu podany przez Abonenta w Umowie. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów, Operator może ponadto przekazać przedmiotową informację na stronie internetowej pod adresem www.alfanet24.pl.

§34 Operator będzie niezwłocznie (nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia) przekazywał Abonentowi będącemu osobą fizyczną informację o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Zawiadomienie nie będzie wymagane w zakresie, w którym Operator wdrożył przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosował je do danych, których ochrona została naruszona.

§35 Operator informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Operatora środki techniczne i organizacyjne, a także o możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach.

Rozdział VIII: Postępowanie reklamacyjne oraz sposoby rozwiązywania sporów

§39 Reklamacją jest zgłoszone przez Abonenta roszczenie z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przez Operatora; niedotrzymanie z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usług; nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

§40 Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w korzystaniu z Usługi.

§41 Reklamacja może być złożona przez Klienta na piśmie lub telefonicznie i powinna zawierać: imię i nazwisko (lub nazwę firmy), adres zamieszkania (lub siedziby firmy), określenie przedmiotu reklamacji i reklamowanego okresu, przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, numer ewidencyjny (login), datę zawarcia umowy, wysokość kwoty odszkodowania (jeśli oczekuje się jego wypłaty od Operatora), numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności (tylko w wypadku, jeśli żąda się od Operatora konkretnej kwoty odszkodowania), własnoręczny podpis (jeśli reklamacja jest zgłaszana pisemnie).

§42 Reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie do 14 dni roboczych od dnia jej wniesienia. Jeżeli w tym terminie reklamacja nie może być rozpatrzona, Operator powiadamia reklamującego, podając przyczynę zwłoki oraz przewidywany termin rozpatrzenia, nie później niż do 30 dni

§43 Operator zobowiązuje się do pisemnego powiadomienia Abonenta o wyniku rozpatrzenia reklamacji.

§44 Spór cywilnoprawny pomiędzy konsumentem a Operatorem może być zakończony w drodze postępowania mediacyjnego. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes UKE na wniosek konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.

§45 W postępowaniu przed sądami polubownymi w zakresie nieuregulowanym Ustawą Prawo telekomunikacyjne stosuje się przepisy Kodeksu postępowania cywilnego.

Rozdział IX: Postanowienia Końcowe

§46 Usługa dostępu do sieci Internet oraz TV Cyfrowej świadczona jest przez firmę ALFAFIBER sp. z o.o na podstawie umowy z Abonentem, w zakresie i na warunkach określonych w regulaminie. W sprawach nieuregulowanych mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy Prawo telekomunikacyjne.

§47 Informację o aktualnym Cenniku oraz kosztach usług serwisowych można uzyskać na stronie www.alfanet24.pl lub bezpośrednio u pracowników firmy ALFAFIBER sp. z o.o za pomocą każdego środka porozumiewania się na odległość (z wyłączeniem krótkich wiadomości tekstowych sms).

§48 Co roku do 31 stycznia Operator będzie publikował na swojej stronie www.alfanet24.pl aktualne informacje o jakości usług telekomunikacyjnych, obejmujące dane za poprzedni rok kalendarzowy.

§49 Abonent, zgodnie z art. 2 ust. 1 Ustawy z dnia 02 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. 2012, poz. 1225), który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Nie jest dopuszczalne zastrzeżenie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy (odstępne). W razie odstąpienia od umowy, umowa uważana jest za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie nienaruszonym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni. Jeżeli konsument dokonał jakiegokolwiek przedpłaty, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty.