



MAX SYSTEM, 1998-2014.

Regulamin usług dostępu do sieci Internet.

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usług dostępu do sieci Internet przez firmę MAX SYSTEM oraz wzajemne obowiązki MAX SYSTEM i Abonentów korzystających z usług świadczonych przez MAX SYSTEM.
2. MAX SYSTEM działa na podstawie zgłoszenia działalności telekomunikacyjnej – Art.14 ust.1 Ustawa z dnia 21.07.2000r. Prawo Telekomunikacyjne.
3. Złożenie zamówienia na korzystanie z usług MAX SYSTEM jest równoznaczne z akceptacją niniejszego regulaminu.
4. Poprzez złożenie zamówienia Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień niniejszego regulaminu i uiszczania opłat określonych w Cenniku usług dostępu do sieci Internet MAX SYSTEM.
5. Abonentem jest każdy podmiot - osoba fizyczna lub prawna lub jednostka nie posiadająca osobowości prawnej, który złożył i podpisał zamówienie lub wniosek na korzystanie z usług dostępu do sieci Internet świadczonych przez MAX SYSTEM.

§ 2 Rodzaje i zakres usług świadczonych przez MAX SYSTEM

1. MAX SYSTEM świadczy usługi dostępu do ogólnodostępnej sieci Internet.
2. Dostęp do sieci Internet realizowany jest poprzez węzeł dostępowy MAX SYSTEM.
3. „Usługa dostępu do sieci Internet” oznacza przyłączenie urządzenia Abonenta do urządzeń sieci MAX SYSTEM poprzez łącza stałe, radiowe, komutowane lub inne, umożliwiające korzystanie z usługi dostępu do sieci Internet.
4. Sposób podłączenia do węzła dostępowego oraz wysokość opłat za korzystanie z usługi dostępu do sieci Internet jest określany na podstawie informacji zawartych w ofercie świadczenia usług dostępu do sieci Internet przez MAX SYSTEM, możliwości technicznych realizacji świadczenia usługi oraz Cennika usług.

§ 3 Warunki techniczne świadczenia usług

1. Warunki techniczne określają wymagania nałożone na Abonenta w celu umożliwienia korzystania z usług dostępu do sieci Internet.
2. Abonent zobowiązany jest do używania urządzeń odpowiadających normom i standardom właściwym dla danych urządzeń i rodzaju dostępu do węzła dostępowego.
3. Abonent zobowiązany jest do właściwego skonfigurowania sprzętu i oprogramowania zgodnie z zaleceniami MAX SYSTEM umożliwiającymi poprawną współpracę.
4. MAX SYSTEM zapewnia świadczenie usług dostępu do sieci Internet w sposób ciągły, 365 dni w roku i 24 godziny na dobę.
5. MAX SYSTEM zastrzega sobie możliwość krótkich przerw w świadczeniu usług dostępu do sieci Internet ze względu na czynności związane z obsługą i konserwacją urządzeń telekomunikacyjnych i serwerów węzła dostępowego. Przerwy takie nie podlegają rekompensacie opisanej w §6 pkt.6,7.
6. MAX SYSTEM zastrzega sobie możliwość wystąpienia przerw w świadczeniu usług spowodowanych przez nieprzewidywalne sytuacje (klęski żywiołowe, awarie z winy innych instytucji i firm, które mają wpływ na możliwość świadczenia usług przez MAX SYSTEM).
7. W przypadku dzierżawy od MAX SYSTEM urządzeń do korzystania z usługi dostępu do sieci Internet Abonent zobowiązuje się do udostępnienia tych urządzeń na każde żądanie MAX SYSTEM w dni robocze, w godzinach od 08:00 do 16:00.
8. MAX SYSTEM świadczy telefonicznie, bezpłatnie usługi konsultacyjne dla Klientów, którzy wykupią abonament na korzystanie z usług MAX SYSTEM.
9. MAX SYSTEM nie ponosi odpowiedzialności za możliwość wystąpienia braku warunków technicznych niezbędnych do zrealizowania usługi zamówionej przez Klienta.

§ 4 Zasady korzystania z dostępu do sieci Internet

1. Abonent nie może w jakikolwiek sposób działać na szkodę innych użytkowników sieci Internet.
2. Zabronione jest podejmowanie jakichkolwiek działań uzyskania nieautoryzowanego dostępu do zasobów informatycznych MAX SYSTEM, poszukiwania słabości systemów i śledzenia ruchu sieciowego ani śledzenia danych przesyłanych przez innych użytkowników sieci.
3. Zabronione jest podejmowanie jakichkolwiek działań niezgodnych z prawem obowiązującym w Polsce. Zabronione jest umieszczanie w sieci Internet nielegalnych informacji, używanie obelżywego języka oraz innych tego typu działań.
4. Zabronione jest wykorzystywanie sieci Internet do prób przejęcia kontroli nad systemami informatycznymi bądź ich elementami, do których Abonent nie posiada uprawnionego dostępu.
5. Abonent ponosi odpowiedzialność i wszelkie możliwe koszty związane z naprawą szkód wyrządzonych wskutek jego działalności za pośrednictwem sieci Internet.
6. Abonent może kopiować do swojego systemu komputerowego wszelkie dane dostępne w sieci Internet przyjmując jednocześnie na siebie wszelkie ryzyko wynikające z wykorzystania tych danych. Dane objęte ochroną prawną wynikającą z praw autorskich i pokrewnych mogą być kopiowane i użytkowane zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.
7. Abonent zobowiązany jest do ochrony danych autoryzujących (jeśli takie są wymagane do uzyskania dostępu do korzystania z usługi) przed osobami trzecimi.
8. Abonent nie może udostępniać, w tym odsprzedawać, możliwości korzystania z usługi osobom trzecim bez pisemnej zgody MAX SYSTEM.

§ 5 Zasady współpracy, warunki zawierania i rozwiązywania umów, rozliczenia

1. Korzystanie z usługi dostępu do sieci Internet następuje na wniosek lub zamówienie złożone przez Zamawiającego i pozytywnym rozpatrzeniu możliwości świadczenia usługi lub po podpisaniu umowy abonentkiej.
2. Każdy Abonent zobowiązany jest do podania dokładnych danych adresowych i identyfikacyjnych niezbędnych do nawiązania stosunku prawnego pomiędzy MAX SYSTEM, a Abonentem.
3. Złożenie zamówienia na usługi dostępu do sieci Internet zobowiązuje MAX SYSTEM w terminie do 14 dni od chwili wypłynięcia zamówienia, do odpowiedzi w formie pisemnej lub poprzez e-mail o możliwości realizacji lub niemożliwości realizacji usługi dla Zamawiającego.

4. W terminie, o którym mowa w § 5 pkt.3 Zamawiający może wycofać zamówienie bez ponoszenia żadnych opłat. W przypadku rezygnacji z usługi po wpłacie na konto MAX SYSTEM opłaty instalacyjnej opłata ta nie podlega zwrotowi. W przypadku rezygnacji z usługi nie podlega także zwrotowi opłacony abonament za okres bieżący ani opłacony za okres dłuższy niż jeden miesiąc.
5. Pozytywne rozpatrzenie zamówienia i pisemne lub poprzez e-mail poinformowanie Zamawiającego równoznaczne jest gotowości do świadczenia usługi dostępu do sieci Internet przez MAX SYSTEM na rzecz Zamawiającego.
6. Podjęcie prac przez MAX SYSTEM w celu zestawienia połączenia pomiędzy Zamawiającym, a węzłem dostępowym MAX SYSTEM następuje po podpisaniu umowy na świadczenie usługi dostępu do sieci Internet i wpłaty opłaty instalacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.
7. Umowa podpisywana jest na czas określony lub w porozumieniu z MAX SYSTEM – na czas nieokreślony.
8. Zestawienie połączenia Abonent potwierdza pisemnie. Od chwili potwierdzenia przez Abonenta zestawienia połączenia naliczana jest opłata za korzystanie z usługi dostępu do sieci Internet.
9. Abonament za korzystanie z usługi dostępu do sieci Internet naliczany i płatny jest z góry na podstawie faktury wystawionej Abonentowi.
10. Abonament naliczany jest od pierwszego dnia każdego miesiąca do ostatniego dnia miesiąca. W przypadku uruchomienia usługi w trakcie trwania miesiąca kalendarzowego jego wysokość ustalana jest na podstawie ilości dni jaka pozostała do końca miesiąca pomnożonej przez 1/30 wartości miesięcznej opłaty abonamentowej.
11. Abonent dokonuje płatności na konto bankowe MAX SYSTEM wskazane na fakturze, w terminie określonym na fakturze jako „termin płatności”. Za czas zapłaty uznaje się datę wpływu należności na konto bankowe MAX SYSTEM. Wpłaty dokonane po terminie wskazanym na fakturze uprawniają MAX SYSTEM do naliczenia karnych odsetek ustawowych w wysokości 0,2% za każdy dzień zwłoki w płatności.
12. Każda ze stron może w każdej chwili zażądać rozwiązania umowy z zachowaniem 30 (trzydziesto) dniowego terminu wypowiedzenia chyba że umowa stanowi inaczej. Żądanie rozwiązania umowy musi mieć formę pisemną lub poprzez e-mail.
13. Za dzień rozpoczęcia okresu wypowiedzenia przyjmuje się dzień wpłynięcia wypowiedzenia do firmy MAX SYSTEM, przy czym stosuje się pełny okres rozliczeniowy tj. 1 miesiąca.
14. MAX SYSTEM może w każdej chwili rozwiązać umowę i zaprzestać świadczenia usług dostępu do sieci Internet bez zachowania terminu wypowiedzenia w przypadku: nieuregulowania w terminie przez Abonenta opłat za korzystanie z usług firmy MAX SYSTEM, po otrzymaniu odmowy przyjęcia przez Abonenta korespondencji lub niemożliwości jej dostarczenia z przyczyn leżących po stronie Abonenta, utracie przez MAX SYSTEM możliwości świadczenia usługi na rzecz Abonenta na takich samych warunkach technicznych, w przypadku innego naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu. Po zaprzestaniu świadczenia usługi z powodu nieopłacenia abonamentu ponowne ich włączenie wymaga wnieścia jednorazowej opłaty w wysokości 50zł + 22% VAT.
15. MAX SYSTEM ma prawo odłączyć użytkownika od zasobów sieci w przypadku stwierdzenia naruszeń bezpieczeństwa lub integralności sieci i obowiązek powiadomić go w formie e-mail lub pisemnej jeśli adres e-mail nie jest znany.
16. W dniu rozwiązania umowy Abonent zobowiązany jest zwrócić wypożyczone od MAX SYSTEM urządzenia do siedziby firmy MAX SYSTEM.

§ 6 Obsługa Klienta i odpowiedzialność MAX SYSTEM

1. Za świadczone usługi dostępu do sieci Internet MAX SYSTEM odpowiada wyłącznie w zakresie i na warunkach opisanych w niniejszym Regulaminie.
2. MAX SYSTEM nie ponosi odpowiedzialności za awarie urządzeń Abonenta oraz za awarie łącza, którego właścicielem lub dzierżawcą jest Abonent.
3. W przypadku awarii urządzeń wypożyczonych przez Abonenta od firmy MAX SYSTEM, nie jest liczony czas awarii, w którym osoby wyznaczone przez MAX SYSTEM nie miały dostępu do wymienionych urządzeń.
4. W przypadku awarii z winy Abonenta urządzeń wypożyczonych od MAX SYSTEM, Abonent zostanie obciążony kosztami usuwania awarii. Czas takich awarii nie podlega zaliczeniu do czasu przerwy w świadczeniu usługi dostępu do sieci Internet. W przypadku awarii urządzeń otrzymanych od MAX SYSTEM w celu korzystania z usług, wynikającej z przyczyn losowych, będących w użyciu ponad jeden rok, koszt ich naprawy lub wymiany w połowie ponosi MAX SYSTEM, a w połowie Abonent.
5. Za czas awarii wynikły z nieprawidłowego działania urządzeń MAX SYSTEM w czasie do 1 roku od chwili ich otrzymania i w wyniku uznania reklamacji, Abonentowi należąca jest refundacja w wysokości 1/30 miesięcznego abonamentu za każdy dzień trwania awarii. Refundacja zaliczana jest na poczet przyszłego abonamentu lub w przypadku rozwiązania umowy abonenckiej – wypłacana Abonentowi.
6. Podstawą do refundacji jest brak możliwości korzystania z zamówionej usługi przez czas co najmniej 48 godzin licząc od chwili zgłoszenia awarii.
7. MAX SYSTEM nie ponosi odpowiedzialności za straty Abonenta z zastrzeżeniem §6 pkt.1, a w szczególności: za straty i szkody jakie mogą wystąpić w wyniku niewłaściwego funkcjonowania sieci Internet, urządzeń do niej przyłączonych (także urządzeń MAX SYSTEM), za straty w wyniku nie otrzymania, zmiany danych, braku dostępu do danych, lub utraty danych, za awarie wynikłe w wyniku działania „sił wyższych” i klęsk żywiołowych. MAX SYSTEM nie ponosi odpowiedzialności za zmiany regulaminów i cenników innych firm za usługi i inne świadczenia zakupione bezpośrednio przez Abonenta lub za pośrednictwem MAX SYSTEM.

§ 7 Reklamacje

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności, z tytułu świadczenia Usługi. Reklamacja może zostać złożona w siedzibie MAX SYSTEM.
2. Abonent może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie lub ustnie, do protokołu sporządzonego w siedzibie MAX SYSTEM, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu, w siedzibie MAX SYSTEM, osoba przyjmująca reklamację, potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, max system w terminie do 14 dni od dnia złożenia reklamacji, potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację, w terminie do 14 dni od dnia jej złożenia.
5. Reklamacja może być złożona w terminie do 12 miesięcy, od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana, albo miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury VAT, zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności, z tytułu świadczenia Usługi.

6. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 5, pozostawia się bez rozpoznania, o czym MAX SYSTEM niezwłocznie powiadamia Abonenta.
7. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania, albo siedziby Abonenta,
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) adres zakończenia łącza,
 - 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi.
 - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku żądania ich wypłaty,
 - 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 6),
 - 8) podpis Abonenta, w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
8. Za dzień wniesienia reklamacji w formie pisemnej, przyjmuje się datę wpływu reklamacji do MAX SYSTEM.
9. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów, określonych w Regulaminie, za wyjątkiem ust1 pkt 6), MAX SYSTEM niezwłocznie informuje Abonenta, o konieczności jej uzupełnienia, a także - o ile Uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji - niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta do uzupełnienia reklamacji, określając na to termin nie krótszy niż 7 dni. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
10. W wezwaniu MAX SYSTEM wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, że nieuzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie, spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
11. MAX SYSTEM rozpatrując reklamację jest obowiązany zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.
12. Przy rozpatrywaniu reklamacji, stosownie do jej przedmiotu, MAX SYSTEM zobowiązany jest uwzględnić:
 - 1) prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację,
 - 2) dokumenty i inne dowody przedstawione przez Abonenta,
 - 3) wyniki postępowania wyjaśniającego,
 - 4) badania techniczne i obserwacje urządzeń telekomunikacyjnych, w sposób przewidziany dla Usługi.
13. MAX SYSTEM rozpatrując reklamację udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację, w terminie do 30 dni od dnia jej złożenia.
14. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) nazwę Usługodawcy,
 - 2) powołanie podstawy prawnej,
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty lub informację o zaksięgowaniu należności na poczet zadłużenia wobec MAX SYSTEM,
 - 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń, w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, także o prawie dochodzenia roszczeń przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, w ramach postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
 - 6) podpis upoważnionego pracownika MAX SYSTEM.
15. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:
 - 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - 2) zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą.
16. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, kwoty przysługujące Abonentowi, zostaną zwrócone przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy albo zaksięgowane w formie bonifikaty, na poczet przyszłych należności.
17. W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości faktury VAT, za czas trwania postępowania reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją.
18. W przypadku, gdy MAX SYSTEM posiada wobec reklamującego wymagalną i niesporną wierzytelność pieniężną z tytułu Umowy, która może być dochodzona w postępowaniu przed sądem lub innym organem państwowym, może ją potrącić z wierzytelności reklamującego tj. z kwoty pieniężnej przysługującej reklamującemu, w wyniku uwzględnienia (uznania) reklamacji. Oświadczenie MAX SYSTEM, o dokonaniu potrącenia, przesyłane jest reklamującemu wraz z odpowiedzią na reklamację.
19. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczenia należności za usługi nie objęte reklamacją.

§ 8 Ochrona danych

1. MAX SYSTEM udziela informacji o świadczonych usługach tylko osobie lub jej pełnomocnikom, która wykupiła daną usługę.
2. Dopuszcza się udzielanie informacji osobom trzecim tylko w przypadkach przewidzianych prawem.

§ 9 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nie uregulowanych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy kodeksu cywilnego i Ustawy Prawo telekomunikacyjne.
2. Abonent jest zobowiązany do poinformowania MAX SYSTEM o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie, a w przypadku niepoinformowania o zmianie adresu lub innych danych, wszelka korespondencja, wysłana przez MAX SYSTEM, będzie uważana za skutecznie doręczoną.
3. Usługi dostępu do sieci Internet świadczone będą na zasadach i warunkach określonych niniejszym regulaminem wszystkim Abonentom, którzy w terminie 30 dni od dnia wejścia w życie niniejszego regulaminu nie wypowiedzą uprzednio zawartych umów abonenckich.
4. Niniejszy regulamin obowiązuje od dnia 01.03.2014r.