

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEZ SOFT-COM S.C.

Rozdział I. Postanowienia ogólne

1.1. Nazwa i siedziba dostawcy usług:

Ewą Księżyk, Agnieszką Świercz będących wspólnikami spółki SOFT-COM S.C., prowadzącej działalność gospodarczą w Częstochowie, ul. Okulickiego 42/44 lokal 12

1.2. Określenia lub skróty używane w niniejszym Regulaminie oraz w umowach zawieranych przez SOFT-COM s.c., do których zastosowanie mają postanowienia niniejszego regulaminu, oznaczają: Cennik usług lub Cennik - zestawienie opłat za usługi świadczone przez SOFT-COM s.c.. Abonent lub Klient - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, utworzona zgodnie z przepisami prawa, z którą zawarta została Umowa o świadczenie usług.

Bombardowanie pocztą - wysyłanie drogą elektroniczną znacznej ilości listów na określone konto poczty elektronicznej bez zgody adresata.

Regulamin Sieci - dokument, którego pełna nazwa brzmi Regulamin świadczenia usług przez SOFT-COM s.c., określający zakres i warunki świadczenia usług przez firmę SOFT-COM s.c. oraz regulujący wzajemne zobowiązania podmiotów zawierających umowę.

Spam, spamowanie - wysyłanie określonego tekstu, najczęściej o charakterze reklamowym, do wszystkich lub do znacznej części odbiorców list dyskusyjnych lub innych użytkowników elektronicznych kont pocztowych.

System - infrastruktura teleinformatyczna umożliwiająca świadczenie usług przez firmę SOFT-COM s.c., w skład, której wchodzi m.in. urządzenia komunikacyjne oraz serwery wraz zainstalowanym na nich oprogramowaniem.

Umowa - dokument o pełnej nazwie: Umowa o świadczenie usług lub Umowa abonencka zawarty pomiędzy firmą SOFT-COM s.c., a klientem, określający wzajemne prawa i obowiązki, wiążący od chwili podpisania przez oba te podmioty.

Usługi - wszystkie usługi wyszczególnione w umowie, świadczone przez SOFT-COM s.c. na rzecz danego klienta.

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 znajdujących się na dyskach, albo do przechwytywania informacji (najbardziej szkodliwe).

Włamanie - udolne bądź nieudolne uświłowanie naruszenia integralności systemu informatycznego, jego zabezpieczeń lub zasobów.

1.3. Niniejszy regulamin stanowi integralną część umowy.

1.4. Aktualnie obowiązujący regulamin oraz cennik są dostępne w siedzibie firmy SOFT-COM s.c.

1.5. Postanowienia regulaminu są wiążące dla stron, o ile zapisy umowy nie stanowią inaczej.

1.6. Informacje kontaktowe dotyczące firmy SOFT-COM s.c., takie jak: numery telefonów, faksów, adresy poczty elektronicznej, dane dotyczące osób odpowiedzialnych za kontakt techniczny znajdują się na internetowych stronach firmy SOFT-COM s.c. pod adresem wewnętrznym sieci.

Rozdział II. Zakres świadczonych usług

2.1. SOFT-COM s.c. świadczy usługi związane z dostępem do sieci Internet i jej wykorzystaniem, zgodnie z prawem obowiązującym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

2.2. Usługi dostępu do sieci Internet świadczone są przez SOFT-COM s.c. w ramach następujących pakietów:

a) **pakiet SOFT-COM MINI**

- umowa zawarta na 48 miesięcy, przepustowość 64 Kbit/s, abonament miesięczny 9,90zł brutto;

b) **pakiet SOFT-COM MINI PLUS**

- umowa zawarta na 36 miesięcy, przepustowość 128Kbit/s, abonament miesięczny 19,90zł brutto;

c) **pakiet SOFT-COM STANDARD**

- umowa zawarta na 24 miesięcy, przepustowość 256Kbit/s, abonament miesięczny 36,60 zł brutto;

d) **pakiet SOFT-COM STANDARD PLUS**

- umowa zawarta na 18 miesięcy, przepustowość 512Kbit/s, abonament miesięczny 49,00zł brutto;

e) **pakiet SOFT-COM MAX**

- umowa zawarta na 12 miesięcy, przepustowość 1024Kbit/s, abonament miesięczny 61,00zł brutto.

2.3. Wszystkie powyższe pakiety dostępne są również w ramach umów na czas nieokreślony.

2.4. Na opłatę abonamentową składa się: opłata z tytułu korzystania przez abonenta z urządzeń i akcesoriów, zamontowanych przez Dostawcę Usług i stanowiących jego własność oraz opłata za świadczenie usługi dostępu do sieci Internet.

Rozdział III. Zawarcie umowy

3.1. Umowa określa szczegółowy zakres usług oraz ich cenę.

3.2. Umowy są zawierane w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.

3.3. Do zawierania umów z klientami są upoważnieni:

a) wspólnicy

b) inne podmioty upoważnione przez wspólników.

3.4. W imieniu klienta umowa jest zawierana osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela, po udokumentowaniu:

a) w przypadku osób fizycznych - tożsamości oraz aktualnego miejsca zamieszkania przez okazanie dowodu

osobistego albo paszportu zagranicznego oraz dodatkowego dokumentu ze zdjęciem i adresem danej osoby, a także tytuł prawny do lokalu, w którym ma być zainstalowana końcówka przyłączeniowa do Internetu,
b) w przypadku innych osób - statusu prawnego i adresu siedziby przez okazanie aktualnych dokumentów odpowiednich do statusu prawnego danej osoby zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa polskiego i dostarczenia kopii tych dokumentów, także tytuł prawny do lokalu w którym ma być zainstalowana końcówka przyłączeniowa do Internetu,
c) w przypadku przedstawiciela ww. osób - tożsamości przez okazanie dowodu osobistego albo paszportu zagranicznego oraz dokumentu umocowowania, także tytuł prawny do lokalu, w którym ma być zainstalowana końcówka przyłączeniowa do Internetu,
3.5. Firma SOFT-COM s.c. zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy bez podania przyczyny, w szczególności SOFT-COM s.c. ma prawo odmowy zawarcia umowy z podmiotami, które nie spełniły warunków określonych w p. 2.4 niniejszego regulaminu.
3.6. SOFT-COM s.c. zastrzega sobie prawo żądania dodatkowych dokumentów wyjaśnień przed zawarciem umowy, jeżeli okazywane dokumenty są zniszczone lub budzą wątpliwości co do ich autentyczności.

Rozdział IV. Zobowiązania SOFT-COM s.c.

4.1. Firma SOFT-COM s.c. zobowiązuje się do świadczenia usług w zakresie na warunkach określonych w regulaminie oraz umowie.
4.2. SOFT-COM s.c. zapewni ciągłe funkcjonowanie systemu i świadczonych w oparciu o niego usług, z wyjątkiem sytuacji opisanych w p. 4.3. c) i 7.2.
4.3. W ramach świadczonych usług SOFT-COM s.c. dba o sprawność własnych urządzeń komunikacyjnych, komunikacyjnych szczególności poprzez:
a) nadzór nad urządzeniami (24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu);
b) okresową kontrolę urządzeń;
c) przegląd urządzeń, przeprowadzany w miarę możliwości w dniach wolnych od pracy lub porze najniższego obciążenia łączy.
4.4. Zapisy p. 3.3 b) i 3.3. c) nie dotyczą urządzeń udostępnionych klientowi zainstalowanymi poza lokalami SOFT-COM s.c..
4.5. SOFT-COM s.c. zawiadamia klienta pocztą elektroniczną z co najmniej 24-godzinnym wyprzedzeniem o planowanych przerwach działaniu urządzeń, dłuższych niż 5 godzin, mających wpływ na dostęp klienta do systemu.
4.6. SOFT-COM s.c. nie ingeruje w treść i nie udostępnia osobom trzecim informacji przekazywanych z wykorzystaniem systemu za wyjątkiem sytuacji, w których przepisy prawa stanowią inaczej. Działania mające na celu ochronę antywirusową systemu nie są ingerencją w treść przekazywanych informacji.
4.7. SOFT-COM s.c. zabezpiecza system przed dostępem osób nieupoważnionych.
4.8. Naprawa udostępnionych klientowi urządzeń stanowiących własność firmy SOFT-COM s.c. jest wykonywana wyłącznie przez SOFT-COM s.c., na koszt i ryzyko SOFT-COM s.c., z zastrzeżeniem zapisów p. 5.5.

Rozdział V. Zobowiązania Klienta

5.1. Klient jest zobowiązany do terminowego dokonywania opłat za świadczone przez SOFT-COM s.c. usługi, zgodnie z postanowieniami zawartymi w § 5 w umowie.
5.2. Klient zobowiązuje się nie świadczyć osobom trzecim usług dostępu do Internetu, których korzysta na podstawie umowy, bez wcześniejszej pisemnej zgody firmy SOFT-COM s.c..
5.3. W przypadku, gdy do świadczenia usług jest niezbędne korzystanie przez SOFT-COM s.c. ze sprzętu klienta, klient zobowiązany jest, aby przekazywany firmie SOFT-COM s.c. sprzęt spełniał następujące wymagania:
a) był ubezpieczony;
b) był wolny od wad;
c) posiadał niezbędne homologacje i atesty oraz spełniał wymagane normy.
5.4. W przypadku udostępnienia klientowi urządzeń będących własnością firmy SOFT-COM s.c., klient zobowiązuje się do:
a) używania tych urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem i zasadami prawidłowej eksploatacji oraz do zabezpieczenia przed zniszczeniem, utratą lub kradzieżą;
b) niedokonywania samodzielnych napraw i modernizacji udostępnionych mu urządzeń bez uprzedniej pisemnej zgody firmy SOFT-COM s.c.;
c) niedokonywania zmiany miejsca zainstalowania urządzeń bez uprzedniej pisemnej zgody firmy SOFT-COM s.c.;
d) nie oddawania w najem, wdzierżawiania oraz nie oddawania do bezpłatnego użytkowania udostępnionych urządzeń bez uprzedniej pisemnej zgody firmy SOFT-COM s.c.;
e) udostępniania wymienionych urządzeń na życzenie firmy SOFT-COM s.c. w celu umożliwienia konserwacji, wprowadzania zmian konfiguracyjnych, usunięcia uszkodzeń itp. ;
f) zwrotu urządzeń w stanie nie gorszym ponad zużycie wynikające z ich normalnej eksploatacji po wygaśnięciu lub rozwiązaniu umowy, w terminie 7 dni od daty wygaśnięcia lub rozwiązania umowy;
g) w przypadku niedokonania przez klienta zwrotu udostępnionych mu urządzeń lub dokonania ich zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji, klient jest zobowiązany zwrócić firmie SOFT-COM s.c. kwotę odpowiadającą kosztowi zakupu nowych urządzeń o takiej samej funkcjonalności. Wysokość tej kwoty zostanie określona przez firmę w stosownym wezwaniu do zapłaty.
5.5. W przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:
a) samowolnej naprawy dokonanej przez klienta;
b) świadomego zniszczenia urządzeń;
c) nieprawidłowego użytkowania urządzeń;

d) nie powiadomienia SOFT-COM s.c. o nieprawidłowym działaniu, usterkach lub uszkodzeniach urządzeń w terminie 7 dni od dnia wystąpienia nieprawidłowości, klient jest zobowiązanych pokryć koszty naprawy lub wymiany udostępnionych mu przez SOFT-COM s.c. urządzeń.

5.6. W przypadku zmian danych Klienta, klient jest zobowiązany dostarczyć aktualne dane firmie SOFT-COM s.c. osobiście w siedzibie firmy, listem poleconym lub e-mail (za potwierdzeniem) w terminie 7 dni. Za zmianę danych uważa się: zmianę nazwy (firmy lub nazwiska), danych adresowych z uwzględnieniem adresu do korespondencji, NIP, numerów telefonów kontaktowych, numerów faksu, adresu poczty elektronicznej. W przypadku nieprzestrzegania przez klienta tego zobowiązania wszelką korespondencję kierowaną do klienta pod nieaktualny adres uważa się za prawidłowo nadaną ze wszystkimi konsekwencjami dla klienta, w szczególności w zakresie skutków naruszenia terminów płatności jego zobowiązań wobec firmy SOFT-COM s.c..

5.7. Klient zobowiązuje się nie korzystać z usług w sposób mogący naruszać prawo krajowe lub międzynarodowe, zasady porządku publicznego lub prawa stron trzecich. Zabronione jest rozpowszechnianie i udostępnianie jakichkolwiek materiałów naruszających prawo, w szczególności: materiałów pornograficznych, materiałów naruszających dobra osobiste osób trzecich materiałów naruszających prawa własności intelektualnej osób trzecich. Dotyczy to również przekazywania z terytorium Polski lub dostarczania na terytorium Polski materiałów chronionych prawami osób trzecich.

5.8. Klient zobowiązuje się do niepodejmowania żadnych działań prowadzących do przeciążenia systemu, ingerujących w zasoby innych użytkowników systemu lub mogących wywołać jakąkolwiek szkodę u innych podmiotów korzystających z usług firmy SOFT-COM s.c.. W szczególności rozumie się przez to następujące działania:

- a) włamanie;
- b) bombardowanie pocztą;
- c) spamowanie;
- d) wprowadzanie wirusów do systemu.

Rozdział VI. Szczegółowe warunki świadczenia usług

6.1. Klient może sam zaproponować nazwę użytkownika, hasło lub adres internetowy, które będą stosowane podczas korzystania z usług. Firma SOFT-COM s.c. zastrzega sobie jednak prawo nie zaakceptowania zaproponowanej nazwy użytkownika, hasła lub adresu internetowego, w szczególności, jeżeli nazwa użytkownika, hasło lub adres internetowy o takim brzmieniu już istnieje.

6.2. W wyjątkowych wypadkach firma SOFT-COM s.c. zastrzega sobie prawo zmiany własnych lub udostępnionych klientowi adresów IP, poddomen w domenie, a także oprogramowania lub sprzętu będącego własnością firmy SOFT-COM s.c..

6.3. SOFT-COM s.c. zastrzega sobie prawo do wprowadzenia ograniczeń możliwości korzystania z systemu, wynikających z ochrony jego poprawnej pracy lub z przyczyn technicznych. Dotyczy to zwłaszcza wiadomości przesyłanych za pomocą poczty elektronicznej.

6.4. Jeżeli działania klienta zostaną zakwalifikowane przez SOFT-COM s.c. do wymienionych w p. 4.7 lub 4.8., SOFT-COM s.c. ma prawo czasowo zawiesić świadczenie usług lub rozwiązać umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia.

6.5. Warunkiem koniecznym rozpoczęcia świadczenia usług wymagających udostępnienia klientowi urządzeń SOFT-COM s.c. jest obustronne podpisanie protokołu zdawczo-odbiorczego.

Rozdział VII. Odpowiedzialność stron

7.1. Za świadczone usługi firma SOFT-COM s.c. odpowiada w zakresie i na warunkach określonych w regulaminie oraz umowie.

7.2. SOFT-COM s.c. ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z umowy na zasadach wynikających z ustawy – Kodeks cywilny oraz Prawo telekomunikacyjne. W szczególności nie ponosi odpowiedzialności w sytuacji, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy nastąpiło z powodu:

- a) siły wyższej;
- b) na skutek nieprzestrzegania przez klienta postanowień zawartych w umowie lub regulaminie oraz innych działań klienta uniemożliwiających prawidłowe wykonanie zobowiązania
- c) na skutek działania osób trzecich, za wyjątkiem osób za pomocą których SOFT-COM zobowiązanie wykonywa lub którym wykonanie zobowiązania powierza
- d) nieprawidłowego działania lub specyfiki działania urządzeń innych operatorów sieci Internet.

7.3. SOFT-COM s.c. ponosi wobec klienta odpowiedzialność, o której mowa w p. 7.2., w zakresie poniesionej przez klienta straty z wyłączeniem utraconych korzyści. Odpowiedzialność firmy SOFT-COM s.c. jest ograniczona do wysokości opłaty za świadczenie usług przez 3 miesiące, obliczanej, w zależności od opłaconego przez klienta abonamentu jako trzykrotność abonamentu miesięcznego, jednokrotność abonamentu kwartalnego, połowa abonamentu półrocznego lub 1/4 abonamentu rocznego.

7.4. Za wszelkie treści przekazywane przez klienta przy korzystaniu z usług odpowiedzialność ponosi klient. W przypadku jakichkolwiek roszczeń osób trzecich odpowiedzialność za treści przekazywane z wykorzystaniem systemu spoczywa wyłącznie na kliencie.

7.5. SOFT-COM s.c. nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez klienta z usług w sposób naruszający prawo krajowe lub międzynarodowe, lub prawa osób trzecich. 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.

7.6. SOFT-COM s.c. nie ponosi odpowiedzialności za skutki wykorzystania przez klienta jakichkolwiek informacji, danych lub też oprogramowania uzyskanego przez klienta podczas korzystania z systemu.

7.7. SOFT-COM s.c. nie odpowiada za jakiegokolwiek szkody poniesione przez klienta w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych spowodowane brakiem łączności, opóźnieniami lub przerwami w

świadczeniu usług.

7.8. W przypadku usług, do świadczenia, których jest niezbędne wykorzystywanie przez SOFT-COM s.c. sprzętu klienta w siedzibie firmy SOFT-COM s.c., SOFT-COM s.c. nie ponosi odpowiedzialności za:

- a) zużycie sprzętu klienta wynikające z jego normalnej eksploatacji (zużycie techniczne);
- b) uszkodzenie, zniszczenie lub utratę sprzętu klienta, chyba że uszkodzenie, zniszczenie lub utrata zostały spowodowane z wyłącznej winy umyślnej firmy SOFT-COM s.c.;
- c) za wszelkie nieprawidłowości oraz błędy wynikające z nieprawidłowego działania sprzętu klienta.

7.9. Firma SOFT-COM s.c. nie ponosi odpowiedzialności za skutki dostępu osób nieupoważnionych do informacji klienta umieszczonych na jej serwerach, będące wynikiem włamania, przechwycenia informacji przekazywanych z wykorzystaniem systemu lub spowodowane wskutek udostępnienia przez klienta haseł dostępu osobom nieupoważnionym.

7.10. Po rozwiązaniu umowy, firma SOFT-COM s.c. nie ponosi odpowiedzialności za dane klienta pozostawione przez niego na jej serwerach.

Rozdział VIII. Poufność oraz ochrona danych

8.1. Firma SOFT-COM s.c. traktuje jako poufne informacje oraz dane przesyłane z wykorzystaniem systemu, będące własnością klienta, w szczególności przekazywane pocztą elektroniczną.

8.2. Strony zobowiązują się zachować w tajemnicy informacje uznane za poufne w rozumieniu niniejszego regulaminu lub ogólnie przyjęte za poufne (w rozumieniu stosownych ustaw, rozporządzeń lub postanowień), zdobyte podczas świadczenia lub korzystania z usług.

8.3. Przekazywane klientowi hasła dostępowe są traktowane jako poufne - klient zobowiązuje się do zabezpieczenia tych haseł przed dostępem osób nieupoważnionych.

8.4. Strony zobowiązują się do nieujawniania osobą trzecim danych technicznych i technologicznych związanych ze świadczonymi przez SOFT-COM s.c. usługami.

Rozdział IX. Warunki płatności oraz rozliczeń

9.1. Klient jest zobowiązany do dokonywania opłat za usługi zgodnie z treścią umowy na warunkach określonych w umowie i w regulaminie.

9.2. Opłaty za usługi muszą być wnoszone do piętnastego dnia miesiąca przypadającego na okres abonamentowy.

9.3. Nieotrzymanie przez klienta faktury nie zwalnia go z obowiązku terminowego regulowania należności.

9.4. Faktury za świadczone usługi są wystawiane w cyklach: miesięcznym, zgodnie z przewidzianym w umowie odpowiednim dla danej usługi okresem abonamentowym.

9.5. Opłata abonamentowa jest pobierana z góry za okres abonamentowy odpowiedni do danej usługi, liczony od piętnastego dnia miesiąca. Jeżeli umowa nie została zawarta piętnastego dnia miesiąca, w pierwszej fakturze za świadczone usługi klient zostanie obciążony opłatą za pierwszy miesiąc, proporcjonalnie do czasu korzystania z usług w danym miesiącu oraz za jeden, pełny okres abonamentowy.

9.6. Okres wnoszenia przez klienta opłat abonamentowych, włączając w to opłaty, których okres został indywidualnie uzgodniony przez klienta z firmą SOFT-COM s.c., może być zmieniony.

9.7. Za datę uregulowania należności przez klienta uważa się datę wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy SOFT-COM s.c. wskazany na fakturze lub datę dokonania wpłaty w kasie spółki.

9.8. Z tytułu opóźnień w uiszczaniu należności klient jest zobowiązany zapłacić odsetki umowne wynoszące w skali roku czterokrotność wysokości stopy kredytu lombardowego Narodowego Banku Polskiego, (w dacie zawierania umowy - 22%).

9.9. Firma SOFT-COM s.c. zastrzega sobie prawo zawieszenia, bez rozwiązania umowy, świadczenia usług na rzecz klienta, który zalega z opłatami za świadczone usługi lub innymi opłatami z tymi usługami związanymi. Wznowienia świadczenia usług następuje w terminie 2 tygodni od chwili uregulowania przez klienta wszelkich należności, łącznie z ustalonymi odsetkami.

9.10. Zwieszenie świadczenia usług nie zwalnia klienta z obowiązku terminowego regulowania należności za świadczone usługi.

9.11. W przypadku uznania przez SOFT-COM s.c. reklamacji wniesionej przez klienta nadpłata powstała z tego tytułu zostanie automatycznie zaliczona na poczet rozliczenia następnej faktury, chyba, że klient wskaże inaczej.

9.12. Jeżeli w trakcie trwania umowy klient korzystał ze zniżek za świadczone usługi, rozwiązując umowę przed zakończeniem okresu abonamentowego traci zniżki. Wówczas należną do zwrotu kwotę za niewykorzystany okres oblicza się jako różnicę między zapłaconą przez klienta kwotą a iloczynem liczby pełnych miesięcy, w których klient korzystał z usług, i równowartości abonamentu za jeden miesiąc bez uwzględnienia zniżek.

9.13. Zapis z punktu 9.12 nie dotyczy:

- a) opłat jednorazowych, w szczególności opłat instalacyjnych;
- b) sytuacji określonej w p. 11.6;
- c) pierwszego okresu abonamentowego.

Rozdział X. Postępowanie reklamacyjne

10.1. Reklamacją jest zgłoszone przez klienta roszczenia z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi z winy firmy SOFT-COM s.c..

10.2. Reklamacje nie mogą być wnoszone w terminie dłuższym niż 1 miesiąc, licząc od dnia następnego po ustaniu przerwy w korzystaniu z usługi;

10.3. Wniosek o reklamację będzie rozpatrzony tylko w przypadku dokonania zapłaty za usługę na warunkach określonych w umowie.

10.4. Reklamacja powinna być wniesiona w siedzibie SOFT-COM s.c. lub przesłana na jej adres listem

poleconym.

10.5. Reklamacja musi być złożona przez klienta na piśmie, zawierać przedstawienie okoliczności uzasadniających roszczenie oraz musi być podpisana przez osobę upoważnioną do składania oświadczeń woli w imieniu reklamującego.

10.6. Reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.

10.7. Firma SOFT-COM s.c. zobowiązuje się do powiadomienia klienta o wyniku rozpatrzenia reklamacji pisemnie lub na podany adres emailowy.

10.8. W przypadku przerwy w dostępie do systemu powstałej z winy firmy SOFT-COM s.c., trwającej nieprzerwanie powyżej 24 godzin dziennie, klientowi przysługuje uzależnione od rodzaju opłaconego przez niego abonamentu za reklamowaną usługę obniżenie kwoty abonamentu z tytułu uznanej reklamacji w wysokości 1/30 za każdy dzień, w którym wystąpiła taka przerwa.

Rozdział XI. Zmiany w umowie oraz rozwiązanie umowy

11.1. Firma SOFT-COM s.c. może dokonywać zmian regulaminu i cennika w czasie obowiązywania umowy. Zmiany cennika usług mogą zostać wprowadzone w wypadku zmian w przepisach prawa, skutkujących zmianą wysokości podatku od towarów i usług, wprowadzeniem nowych opłat obciążających przedsiębiorców świadczących usługi telekomunikacyjne oraz innego rodzaju opłat, powodujących wzrost kosztów prowadzonej działalności, jak również zmianą cen urządzeń i akcesoriów: stosowanych w celu przyłączenia abonenta do sieci i umożliwiających świadczenie usług. Zmiana regulaminu może zostać wprowadzona na skutek zmian w przepisach, regulujących działalność, prowadzoną przez Dostawcę Usług.

11.2. O zmianach w regulaminie SOFT-COM s.c. poinformuje klienta przed ich wejściem w życie, dostarczając informacji o wprowadzonych zmianach na adres poczty elektronicznej.

11.3. Jeżeli w terminie 30 dni od daty wejścia w życie zmian w regulaminie, klient nie rozwiąże umowy na zasadach określonych w p. 11.4, to SOFT-COM s.c. potraktuje to jako zgodę na postanowienia zawarte w zmienionym regulaminie.

11.4. Abonent ma możliwość zmiany treści umowy poprzez zmianę pakietu, z którego korzysta, na pakiet obejmujący świadczenie usługi dostępu do Internetu o większej przepustowości. W celu wprowadzenia zmiany abonent winien złożyć oświadczenie woli w formie pisemnej (osobiście w siedzibie spółki lub listem poleconym), elektronicznie przy pomocy emaila lub elektronicznie przez skorzystanie z serwisu, dostępnego na stronie www.sfc.pl oraz www.soft-com.pl.

11.5. Okres wypowiedzenia jest zawsze określony w umowie.

11.6. SOFT-COM s.c. ma prawo wypowiedzieć umowę zarówno zawartą na czas określony jak i nieokreślony bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku:

a) nieopłacenia przez klienta abonamentu przez okres 1 miesiąca od terminu płatności określonego w p. 9.2; rozwiązanie umowy nie zwalnia klienta od obowiązku uiszczenia zaległych kwot wraz z odsetkami należnymi za okres zwłoki;

b) nieprzestrzegania przez klienta postanowień zawartych w regulaminie lub umowie; wypowiedzenie umowy nie zwalnia klienta od odpowiedzialności za wyrządzone szkody oraz za niezapłacone usługi.

11.7. Klient ma prawo wypowiedzieć umowę zarówno zawartą na czas określony jak i nieokreślony bez zachowania okresu wypowiedzenia, jeżeli z przyczyn leżących wyłącznie po stronie SOFT-COM s.c. nie mógł korzystać z usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni.

11.8. Umowa wygasa wskutek:

a) śmierci klienta będącego osobą fizyczną. Za datę wygaśnięcia umowy przyjmuje się datę pisemnego zawiadomienia firmy SOFT-COM s.c. o śmierci klienta. Do chwili zawiadomienia SOFT-COM s.c. ma prawo naliczać opłaty zgodnie z umową. Spadkobierca (lub Spadkobiercy) może wstąpić w prawa i obowiązki klienta wynikające z umowy na swój pisemny wniosek;

b) upływu okresu na jaki była zawarta;

c) likwidacji klienta;

d) utraty prawa do lokalu, gdzie było zainstalowane gniazdo przyłączeniowe.

Rozdział XII. Postanowienia końcowe

12.1. Jeżeli klient uczestniczy w promocjach organizowanych przez SOFT-COM s.c., to obowiązują go ustalone odrębnym trybem regulaminy tych promocji.

12.2. Do kwestii nieuregulowanych w umowie oraz regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego i innych aktów prawnych związanych z działalnością prowadzoną przez strony.

11.4. Regulamin wiąże strony od dnia podpisania umowy