

Regulamin korzystania z usługi Dostępu do Internetu świadczonej przez ALFA COMPUTER

(tekst jednolity)

Spis treści

- Rozdział 1 - Definicje
- Rozdział 2 - Zakres i warunki Świadczenia usługi Dostęp do Internetu
- Rozdział 3 - Umowa o Świadczenie usługi Dostęp do Internetu
- Rozdział 4 - Odpowiedzialność
- Rozdział 5 - Opłaty
- Rozdział 6 - Reklamacje
- Rozdział 7 - Dokumenty niezbędne do podpisania umowy
- Rozdział 8 - Postanowienia przejściowe i końcowe

Rozdział 1 Definicje

§1

Użyte w „Regulaminie korzystania z usługi Dostęp do Internetu świadczonej przez ALFA COMPUTER” pojęcia oznaczają:

- ALFA COMPUTER - Wspólnicy ALFA s.c. bądź ich następca prawny
- Abonent - podmiot, który zawarł umowę o Świadczenie usługi Dostęp do Internetu.
- Cennik – cennik przyjęty do stosowania przez ALFA COMPUTER
- Komórka organizacyjna - komórka organizacyjna ALFA COMPUTER, zaangażowana bezpośrednio w obsługę klientów, jak również komórka organizacyjna ALFA COMPUTER uprawniona do podpisywania Umowy.
- Lokal - określone w Umowie miejsce świadczenia usługi Dostęp do Internetu.
- Regulamin - Regulamin korzystania z usługi Dostęp do Internetu świadczonej przez ALFA COMPUTER
- Sieć - wszystkie urządzenia i łącza tworzące infrastrukturę techniczną ALFA COMPUTER do przesyłania informacji na odległość.
- Umowa - Umowa o świadczenie usługi Dostęp do Internetu zawarta pomiędzy ALFA COMPUTER a Abonentem.
- Urządzenia, stanowiące własność ALFA COMPUTER - komplet urządzeń dostarczanych Użytkownikowi w celu świadczenia usługi Dostęp do Internetu, w skład, którego wchodzi modem lub karta sieciowa, router, splitter oraz niezbędne okablowanie.
- Usługa Dostęp do Internetu - usługa stałego dostępu do sieci Internet.
- Usługa - usługa stałego dostępu do sieci Internet.
- Użytkownik - Abonent lub inny podmiot uprawniony do korzystania przez Abonenta z Usługi w Lokalu określonym w Umowie.
- Zamawiający - podmiot, który złożył zamówienie na Usługę Dostęp do Internetu.

Rozdział 2

Zakres i warunki Świadczenia usługi Dostęp do Internetu

§2

1. Usługa Dostęp do Internetu zwana dalej –Usługą świadczona jest przez firmę ALFA s.c. Składaniec A. i s-ka z siedzibą w Bydgoszczy przy ul. Towarowej 36 zwaną dalej ALFA COMPUTER na podstawie Umowy, w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie.
2. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Regulaminu i uiszczania opłat określonych w Cenniku oraz innych doręczonych Abonentowi cennikach i taryfach związanych z Usługą oraz zobowiązuje się zapewnić przestrzeganie Regulaminu przez Użytkownika.
3. Usługa Dostęp do Internetu jest świadczona wyłącznie w oparciu o dedykowane przyłącze do sieci ALFA COMPUTER.

§3

W ramach Usługi ALFA COMPUTER zapewnia:

1. usługi określone w Cenniku w opcji wybranej przez Abonenta, każdorazowo podane w cenniku parametry łącza dotyczą punktu styku sieci z operatorem nadrzędnym (np. sieć miejska BYDMAN).
2. korzystanie z Urządzeń,
3. usługi dodatkowe określone w Cenniku.

§4

Użytkownik zobowiązany jest:

1. korzystać z udostępnionych mu przez ALFA COMPUTER urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem i wymaganiami prawidłowej eksploatacji,
2. umożliwić służbom technicznym ALFA COMPUTER lub jej upoważnionemu przedstawicielowi dostęp do Urządzeń w ustalonym czasie, nie dłuższym niż 7 dni roboczych od momentu poinformowania o takiej potrzebie,
3. w przypadku podejrzenia naruszenia Regulaminu poprzez udostępnianie Internetu innym użytkownikom, którzy nie podpisali z firmą ALFA COMPUTER umowy o świadczenie usług (nielegalne przyłącze), Abonent w celu weryfikacji w/w faktu zobowiązany jest umożliwić służbom technicznym ALFA COMPUTER dostęp do Urządzeń niezwłocznie, w trybie uniemożliwiającym ewentualny demontaż nielegalnego przyłącza.
4. powiadomić ALFA COMPUTER o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach udostępnionych mu przez ALFA COMPUTER Urządzeń w momencie ich stwierdzenia,
5. nie dokonywać samodzielnie napraw i modernizacji udostępnionych mu przez ALFA COMPUTER urządzeń - wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń, naprawy urządzeń dokonuje wyłącznie ALFA COMPUTER lub jej upoważniony przedstawiciel. ALFA COMPUTER ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy udostępnionych Użytkownikowi przez ALFA COMPUTER urządzeń w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:
 1. samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Użytkownika,
 2. samowolnej zmiany konfiguracji urządzeń przez Użytkownika,

3. uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji urządzeń,
 4. uszkodzeń spowodowanych działaniami urządzeń będących własnością Użytkownika,
 5. świadomego zniszczenia przez Użytkownika.
6. W przypadku, gdy awaria Urządzeń będąca wynikiem ich złej konstrukcji spowoduje uszkodzenie urządzeń będących własnością Użytkownika, wówczas koszty naprawy tych urządzeń ponosi ALFA COMPUTER. Jeśli uszkodzenie to nie jest wynikiem złej konstrukcji, ale wynikiem błędów obsługi urządzeń będących własnością Użytkownika lub wynikiem działania sił wyższych, które określa §17 ust. 1, firma ALFA COMPUTER jest zwolniona z odpowiedzialności za poniesione straty. Jako zabezpieczenie przed tego typu zdarzeniami Abonent może zawrzeć osobną umowę z firmą ubezpieczeniową. W przypadku kwestionowania przez którąkolwiek ze Stron faktu uszkodzenia Urządzeń lub urządzeń będących własnością Użytkownika, jak też wielkości kosztów ich naprawy, wiążącą opinię w tym zakresie wyda niezależny rzeczoznawca wskazany przez Naczelną Organizację Techniczną. Strona, której roszczenia nie zostały uznane jest obciążana kosztami związanymi z opracowaniem opinii.
7. Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń, naprawy urządzeń stanowiących własność ALFA COMPUTER dokonuje wyłącznie ALFA COMPUTER lub jej upoważniony przedstawiciel. Abonent zobowiązany jest powiadomić ALFA COMPUTER o uszkodzeniach, usterkach i innych nieprawidłowościach w pracy udostępnionych urządzeń. ALFA COMPUTER zobowiązuje się do wykonania serwisowej naprawy w terminie 7 dni od uzyskania informacji o nieprawidłowościach w pracy udostępnionych urządzeń.
8. ALFA COMPUTER, poza przypadkami określonymi w ust. 5, zobowiązuje się do dokonania usługi serwisowej na własny koszt.

Rozdział 3 **Umowa o świadczenie usługi Dostęp do Internetu**

§5

Umowa jest zawierana w formie pisemnej po dostarczeniu przez zamawiającego wszystkich wymaganych dokumentów i spełnieniu warunków określonych w Regulaminie.

§6

W imieniu ALFA COMPUTER Umowę zawiera osoba upoważniona na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.

§7

1. Zamawiający może zawrzeć Umowę osobiście bądź przez należycie umocowanego pełnomocnika.
2. Zamawiający może udzielić innemu podmiotowi pełnomocnictwa do składania oznaczonych oświadczeń woli związanych z Umową.
3. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej

§8

ALFA COMPUTER zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadkach, gdy:

1. nie istnieją warunki techniczne do Świadczenia Usługi,
2. Zamawiający zalega z opłatami na rzecz ALFA COMPUTER.

§9

Wszelkie zmiany w Umowie muszą być dokonywane w formie pisemnego aneksu do Umowy pod rygorem nieważności

§10

Abonent Usługi, którego dane zawarte w Umowie ulegają zmianie, bądź wobec którego wszczęto postępowanie upadłościowe lub inne postępowania sądowe, mogące mieć wpływ na Umowę, jest zobowiązany:

1. poinformować właściwą jednostkę organizacyjną ALFA COMPUTER o okolicznościach, o których mowa powyżej, w terminie do 14 dni kalendarzowych od zaistnienia takich zmian lub wszczęcia postępowania,
2. wskazać podmiot przejmujący jego prawa i obowiązki wynikające z Umowy. Przekazanie praw i obowiązków Abonenta wynikających z Umowy następuje na podstawie umowy o przejęcie wierzytelności oraz długów Abonenta przez podmiot przejmujący za uprzednią pisemną zgodą ALFA COMPUTER.

§11

1. Umowa może być rozwiązana przez Strony z 3-miesięcznym okresem wypowiedzenia przez:
 1. pisemne oświadczenie złożone przez Abonenta do jednostki organizacyjnej ALFA COMPUTER,
 2. pisemne oświadczenie ALFA COMPUTER przekazane listem poleconym na adres Abonenta określony w Umowie (w przypadku umów na czas nieokreślony zawartych z konsumentem - jedynie z ważnej przyczyny).
2. Umowa może być rozwiązana przez Abonenta ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie ALFA COMPUTER, Użytkownik nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni.
3. W przypadku umowy na czas określony, zawartej w ramach akcji promocyjnej ALFA COMPUTER polegającej na przyznaniu mu ulgi, Abonent ma prawo rozwiązania umowy na zasadach określonych w ust. 1, przed upływem okresu, na który została zawarta. W takim przypadku Abonent będzie zobowiązany jednak do zapłaty ALFA COMPUTER równowartości przyznanej mu ulgi.
4. ALFA COMPUTER ma prawo w każdym czasie tymczasowo zawiesić świadczenie Usługi i rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta lub Użytkownika postanowień Umowy, naruszenia Regulaminu lub przepisów prawa w zakresie związanym z korzystaniem z

Usług, a w szczególności:

1. nieuregulowania opłat na rzecz ALFA COMPUTER w wyznaczonym terminie pomimo wezwania Abonenta do zapłaty z ostrzeżeniem o możliwości zawieszenia usługi bądź rozwiązania umowy,
 2. prób nielegalnego wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób,
 3. nieprzestrzegania przez Abonenta lub Użytkownika, w zakresie, jakim go dotyczą, przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
 4. wszelkich działań Użytkownika, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową ALFA COMPUTER lub zakłócają poprawne funkcjonowanie systemu ALFA COMPUTER służącego udostępnieniu i monitorowaniu Usługi, szkieletu i punktów stykowych Sieci oraz innych elementów Sieci, powodowania przez Użytkownika zakłóceń w działaniu sieci Internet, w szczególności:
 - używania oprogramowania błędnie znakującego pakiety ruchu ciężkiego jako ruch na portach preferowanych m.in. 8080,
 - wysyłania niechcianych wiadomości pocztowych SPAM,
 - skanowania urządzeń sieciowych po portach,
 - przypisywania urządzeniom abonenckim adresów IP, bramy i maski innych niż przydzielone przez serwer DHCP firmy Alfa,
 - próby dostępu do urządzeń znajdujących się w ramach adresacji sieci Alfa poza adresami z klasy publicznej na których świadczone są usługi dla abonentów sieci.
 5. nielegalnego podłączenia innych użytkowników przez abonenta ALFA COMPUTER.
5. W sytuacjach określonych w ustępie 4, o ile brak natychmiastowego odłączenia od sieci Abonenta nie będzie stanowił zagrożenia dla sieci ALFA COMPUTER bądź jej użytkowników, ALFA COMPUTER skieruje w pierwszej kolejności ostrzeżenie o zamiarze rozwiązania Umowy bądź zawieszenia Usługi. W sytuacjach określonych w ustępie 4, w przypadku gdy Abonentowi w związku z zawarciem Umowy przyznana została jakakolwiek ulga, a Umowa ulega rozwiązaniu przed upływem okresu związania Umową na czas określony, Abonent zobowiązany jest do zapłaty na rzecz ALFA COMPUTER równowartości przyznanej mu ulgi.

§12

Umowa wygasa wskutek:

1. upływu okresu, na który została zawarta, o ile w Umowie nie zastrzeżono inaczej, np. że w przypadku jej nierozwiązania w określonym terminie, ulega ona przedłużeniu na czas nieokreślony,
2. ustania bytu prawnego osoby prawnej albo jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej, utworzonej zgodnie z przepisami prawa, będącej Abonentem Usług, z zastrzeżeniem §10,
3. Śmierci osoby fizycznej będącej Abonentem Usług,

§13

1. W ciągu 14 dni roboczych od daty wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy, Użytkownik zobowiązany jest udostępnić swoje pomieszczenia pracownikowi ALFA COMPUTER lub jej upoważnionemu przedstawicielowi w celu demontażu umieszczonych w tych pomieszczeniach Urządzeń wyszczególnionych w protokole zdawczo-odbiorczym.
2. W chwili dokonywania demontażu Urządzeń powinny one znajdować się w stanie nienaruszonym, a ich zużycie nie powinno wykraczać ponad zużycie wynikające z normalnej eksploatacji.
3. W przypadku utraty, zniszczenia, uszkodzenia lub zużycia ponad normalną eksploatację Urządzeń zamontowanych w pomieszczeniach Użytkownika, ALFA COMPUTER ma prawo do odszkodowania od Abonenta w wysokości poniesionej szkody.
4. Wysokość odszkodowania, o którym mowa w ust.3 niniejszego paragrafu, będzie określona przez ALFA COMPUTER w nocie obciążeniowej, która stanowi wezwanie do zapłaty.

Rozdział 4 Odpowiedzialność

§14

Abonent ponosi odpowiedzialność za nieprzestrzeganie przez Użytkownika postanowień Regulaminu i Umowy.

§15

ALFA COMPUTER ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi na zasadach określonych w Prawie Telekomunikacyjnym i Kodeksie Cywilnym.

§16

ALFA COMPUTER nie ponosi odpowiedzialności prawnej za:

1. treści przekazywane podczas korzystania przez Użytkownika z Usługi,
2. zabezpieczenie danych i oprogramowania komputera Użytkownika podłączonego do Urządzeń przed interwencją osób trzecich,
3. rejestrację domen dokonywaną przez Abonenta w trakcie korzystania z Usługi.

§17

1. ALFA COMPUTER i Abonent nie ponoszą odpowiedzialności za szkody spowodowane przez siłę wyższą definiowaną zgodnie z doktryną prawa cywilnego. W szczególności siła wyższa obejmuje: klęski naturalne, przepięcia sieci energetycznej, decyzje władz państwowych, spółdzielczych, samorządowych.
2. Strona podlegająca działaniu siły wyższej zawiadomi drugą Stronę tak szybko jak to będzie możliwe o wystąpieniu siły wyższej.

§18

Stosowane przez ALFA COMPUTER środki techniczne wykorzystywane w związku ze Świadczeniem Usługi gwarantują bezpieczeństwo przekazu informacji w granicach możliwości technicznych.

Rozdział 5 Opłaty

§19

1. Wysokość opłat za Usługę określa Cennik oraz inne doręczone Abonentowi cenniki i taryfy związane z Usługą. W przypadku, gdy Umowa została zawarta w ramach akcji promocyjnej polegającej na obniżeniu przez pewien okres wysokości abonamentu bądź ceny instalacji, Abonent zobowiązany jest regulować należności przez okres wskazany w Umowie w wysokości określonej w Umowie. Wszelkie opłaty wskazane w Cenniku określone zostają w wysokości brutto, tj. zawierają podatek VAT. Opłata abonamentowa ma charakter jednoskładnikowy - wyjątki w tym zakresie może przewidywać Umowa.
2. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat za Usługę zgodnie z wystawionymi fakturami VAT.
3. Jeżeli Usługa świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień świadczenia Usługi.

§20

W przypadku udostępnienia przez Użytkownika połączenia internetowego innym nie zarejestrowanym w ALFA COMPUTER komputerom lub zakończeniem sieciowym bez zgody ALFA COMPUTER (nielegalne przyłącze), Abonent zobowiązany jest uiścić opłatę określoną w Cenniku.

§21

1. Opłata za Usługę powinna zostać wniesiona w terminie do 10 dnia miesiąca, którego dotyczy.
2. Za dzień zapłaty uważa się dzień dokonania wpłaty w kasie ALFA COMPUTER, lub dzień wpływu na konto bankowe ALFA COMPUTER.

§22

1. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat ALFA COMPUTER pobiera odsetki ustawowe.
2. Kwota należnych odsetek powinna być naliczona samodzielnie przez Abonenta.

§23

ALFA COMPUTER zastrzega sobie prawo dochodzenia od Abonenta niezapłaconych należności oraz zwrotu Urządzeń nawet pomimo rozwiązania i wygaśnięcia Umowy.

§24

1. O zmianach w Cenniku, a także w Regulaminie oraz terminach ich wprowadzenia ALFA COMPUTER powiadamia swoich Abonentów w terminach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
2. ALFA COMPUTER zobowiązuje się do informowania Abonentów o zmianach, o których mowa w ust. 1 poprzez dołączanie stosownych informacji do Zestawienia Opłat Miesięcznych dostępnych w ramach poczty email konta abonentckiego oraz zamieszczania ich na stronach internetowych ALFA COMPUTER.
3. W przypadku, gdy zmiana, o której mowa w ust. 1 powoduje zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa powstanie po stronie Abonenta prawa do wypowiedzenia Umowy, jeżeli Abonent nie dokona wypowiedzenia Umowy, przyjmuje się, że wyraża on zgodę na zmianę warunków Umowy.

Rozdział 6 Reklamacje

§ 26

Abonenci mogą składać reklamacje z następujących przyczyn:

1. niedotrzymania z winy ALFA COMPUTER określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
2. niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,
3. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

§ 27

1. Reklamacja powinna zawierać:
 1. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby użytkownika, zwanego dalej „reklamującym”;
 2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 4. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez ALFA COMPUTER lub adres miejsca zakończenia sieci;
 5. datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji, o której mowa w § 26 pkt 1;
 6. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda 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 reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
2. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 1 pkt 1-5, 7 lub 8, upoważniona osoba reprezentująca ALFA COMPUTER przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia.
3. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 1 pkt 1-5, 7 lub 8, jednostka ALFA COMPUTER rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

§ 28

Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w § 27 ust. 1 pkt 6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka ALFA COMPUTER rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

§ 29

Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej użytkowników ALFA COMPUTER.

§ 30

1. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę, o której mowa w § 29, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w jednostce, o której mowa w § 29, upoważniona osoba reprezentująca ALFA COMPUTER przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, ALFA COMPUTER jest obowiązana w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki ALFA COMPUTER rozpatrującej reklamację.
4. Przepisu ust. 3 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

§ 31

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka ALFA COMPUTER rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

§ 32

Jednostka ALFA COMPUTER rozpatrująca reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację.

1. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 1. nazwę jednostki ALFA COMPUTER rozpatrującej reklamację;
 2. powołanie podstawy prawnej;
 3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 4. w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
 5. w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
 6. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w

- postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;
7. podpis upoważnionego pracownika reprezentującego ALFA COMPUTER, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
 2. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 2. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

§ 33

1. W przypadku, gdy przerwa w świadczeniu Usługi nie nastąpiła z winy Abonenta lub osób, którym udostępnił urządzenia umożliwiające dostęp do internetu, za każdą dobę przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje kara umowna w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej. Warunkiem skorzystania przez Abonenta z tego prawa jest skuteczne zgłoszenie reklamacji do ALFA COMPUTER.
2. Jeżeli przerwa w świadczeniu Usługi nastąpiła z winy Użytkownika, Abonent zobowiązany jest pokryć koszt wykonanej na jego rzecz usługi serwisowej według opłaty przewidzianej w Cenniku.

Rozdział 7 Dokumenty niezbędne do podpisania Umowy

§34

W przypadku, gdy Zamawiający nie posiada tytułu prawnego do Lokalu, zawierając Umowę zobowiązany jest poinformować o tym fakcie ALFA COMPUTER i w terminie 7 dni przedstawić pisemną zgodę osoby uprawnionej do dysponowania Lokalem.

§35

Jeżeli Zamawiający nie jest właścicielem infrastruktury, którą chce wykorzystać oświadcza, że posiada prawo jej dysponowaniem przekazane przez jej właściciela.

§36

Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający tożsamość lub status prawny. ALFA COMPUTER zastrzega sobie prawo żądania dodatkowych dokumentów i informacji.

Rozdział 8 Postanowienia przejściowe i końcowe

§37

W sprawach nieuregulowanych Umową i Regulaminem stosuje się w szczególności przepisy ustawy Prawo telekomunikacyjne oraz Kodeksu Cywilnego.

§38

Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.01.2003 r. Niniejszy tekst uwzględnia zmiany przyjęte dnia 1 grudnia 2007 r. Oferta ALFA dostępna jest poprzez Przedstawicieli Handlowych oraz we wszystkich punktach obsługi ALFA COMPUTER