

# Regulamin usług świadczonych przez PPUH "EMKA" - Monika Kucner

## § 1 Postanowienia ogólne.

1. Niniejszy Regulamin wydany został na podstawie Kodeksu Cywilnego oraz odpowiednich przepisów regulujących działalność w zakresie telekomunikacji.
2. PPUH "EMKA" - Monika Kucner świadczy i udostępnia usługi na rzecz Abonentów na podstawie Umowy i niniejszego Regulaminu.

## § 2 Definicje pojęć.

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

**Dostawca** - PPUH "EMKA" - Monika Kucner

**Abonent** - podmiot, który zawarł Umowę o świadczenie usług dostępu do Internetu.

**Aktywacja Usługi** - czynności techniczne wykonywane przez Dostawcę, polegające w szczególności na instalacji i uruchomieniu urządzeń umożliwiających świadczenie usług przez Dostawcę, podpisanie protokołu odbioru instalacji i jej prawidłowego funkcjonowania oraz rozpoczęcie świadczenia usługi na rzecz Abonenta.

**Umowa** - zawarta na piśmie umowa o świadczenie usługi dostępu do Internetu przez Dostawcę na rzecz Abonenta. Umowa jest jedynie ważna i wiążąca strony o ile do Umowy został załączony Regulamin. Umowa zawiera oświadczenie Abonenta, że przed zawarciem Umowy zapoznał się z treścią Regulaminu oraz wyraża zgodę na włączenie go do Umowy. Jeżeli w Regulaminie jest mowa o Umowie, należy przez to rozumieć Umowę i Regulamin łącznie.

**Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia i udostępniania usług dostępu do Internetu przez Dostawcę, ustalający zasady i warunki świadczenia lub udostępniania usług dostępu do Internetu przez Dostawcę, będący integralną częścią Umowy. Z chwilą zawarcia przez Dostawcę i Abonenta Umowy niniejszy Regulamin staje się częścią takiej Umowy, a Abonent i Dostawca wyrażają poprzez podpisanie niniejszego Regulaminu zgodę na włączenie Regulaminu do treści Umowy.

**Sieć EMKA-NET** - sieć telekomunikacyjna, na którą składają się urządzenia telekomunikacyjne i linie telekomunikacyjne umożliwiające Dostawcy przekaz sygnałów pomiędzy określonymi zakończeniami tej sieci.

**Lokalizacje** - miejsce prac instalacyjnych.

**Urządzenia** - wszelkie urządzenia będące własnością Dostawcy, umożliwiające świadczenie przez Dostawcę usług, w czasie trwania Umowy. Ustawa - ustawa z dnia 21 lipca 2000 r. Prawo telekomunikacyjne Dz.U. Nr 73 poz.852 z późniejszymi zmianami.

## § 3 Umowa o świadczenie usług

Przez Umowę o Świadczenie usług dostępu do Internetu Dostawca zobowiązuje się do Świadczenia określonych usług na rzecz Abonenta w zakresie i na warunkach przewidzianych Umową i Regulaminem, zaś Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania opłat za te usługi oraz przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.

Dostawca będzie zobowiązany rozpocząć Świadczenie usług z datą rozpoczęcia świadczenia określonej w Umowie, chyba, że powstaną niezależne od Dostawcy okoliczności uniemożliwiające aktywację usługi z tą datą. W przypadku, jeśli z powodu okoliczności, o których mowa powyżej Dostawca rozpocznie świadczenie usługi z inną datą, niż określona w Umowie, za datę aktywacji usługi uznaje się datę rozpoczęcia świadczenia usług. Umowa zawierana jest przez Dostawcę z jednej strony, a z drugiej przez Abonenta. Dostawca na podstawie Umowy i Regulaminu świadczy usługi polegające na radiowym dostępie do Internetu oraz inne usługi telekomunikacyjne.

## § 4. Zawarcie umowy.

Umowa o świadczenie usług dostępu do Internetu zawierana jest w formie Umowy. Umowa jest parafowana niezwłocznie po uruchomieniu usługi na komputerze Abonenta. Umowa może być zawarta po przedstawieniu przez Abonenta, będącego osobą fizyczną dowodu tożsamości zawierającego informację o aktualnym miejscu zameldowania, Umowa jest zawarta z chwilą podpisania formularza Umowy przez Abonenta i Dostawcę.

§ 5. Dostawca ma obowiązek rozpocząć świadczenie usług w terminie określonym w Umowie, nie później niż do 30 dni od dnia, w którym zawarto Umowę.

## § 6. Czas trwania Umowy

Umowa o świadczenie usług dostępu do Internetu zawierana jest na czas nieokreślony.

## § 7. Rozwiązanie umowy.

1. Każda ze stron może rozwiązać umowę zawartą na czas nieokreślony z zachowaniem dziewięćdziesięciodniowego ( 90 dniowego) terminu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
2. W przypadku istotnego naruszenia przez Stronę jej obowiązków określonych w umowie lub przepisów prawa mających do niej zastosowanie, druga Strona może odstąpić od Umowy, W szczególności, za istotne naruszenie Umowy ze strony Abonenta uważa się opóźnienie, które przekracza jeden okres płatności za świadczone przez Dostawcę usługi.
3. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy wymaga formy pisemnej.
4. Dostawca ma prawo do odstąpienia od Umowy ze skutkiem natychmiastowym, w szczególności, gdy:
  - a) Abonent wykorzystuje łącze i Sieć Dostawcy w sposób zagrażający interesom innych Abonentów lub interesom Dostawcy poprzez działanie niezgodne z prawem, Umową lub Regulaminem.
  - b) Abonent w sposób rażący nie przestrzega postanowień Umowy oraz niniejszego Regulaminu.
5. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy wywiera skutek na siódmy dzień po złożeniu oświadczenia.
6. Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Dostawca zaprzestaje świadczenia usług na rzecz Abonenta, odłącza od sieci urządzenia wykorzystywane przez Abonenta na podstawie tej Umowy.
7. Dostawca ma prawo wszczęcia postępowania sądowego i egzekucyjnego wobec Abonenta.

8. W przypadku rozwiązania umowy nie podlega zwrotowi jednorazowa opłata aktywacyjna.

#### § 8. Odpowiedzialność Dostawcy.

Dostawca odpowiada na podstawie przepisów Kodeksu Cywilnego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie świadczonych usług dostępu do Internetu. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie szkody wyrządzone w urządzeniach Abonenta powstałych na skutek uaktywnienia się wirusów komputerowych. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy, które są wynikiem zawieszenia usług z powodów niezależnych od Dostawcy (np. konserwacja sieci), a także które są następstwem siły wyższej oraz nie ponosi odpowiedzialności za przerwy, które są spowodowane awarią zawnioną przez Abonenta lub awarii, która nie została zgłoszona do Dostawcy. Dostawca będzie udzielać pomocy przy identyfikowaniu awarii. Przez siły wyższe Strony rozumieją jakąkolwiek zewnętrzną przyczynę pozostającą poza kontrolą, niemożliwą do przewidzenia w chwili zawierania Umowy o świadczenie Usług w tym m.in. klęskę żywiołową długotrwałą przerwę w dostawach prądu, akcją strajkową utrudniającą bądź uniemożliwiającą należyte wykonywanie Umowy, brak wymaganych działań ze strony władz rządowych, bądź organizacji odpowiedzialnej za postępowanie w sytuacjach awaryjnych, innych operatorów bądź administratorów telekomunikacyjnych, nadzwyczajnych przeszkód natury prawnej, zablokowania przez Stronę trzecią linii bezpośredniej widoczności urządzeń łączności radiowej bądź opóźnień w dostawie czy nie wyprodukowania lub nie dostarczenia przez Stronę trzecią sprzętu i/lub nie świadczenia usług z powodu działania identycznej lub podobnej siły wyższej.

#### § 9. Zawieszenie usług z winy Abonenta.

Dostawca jest uprawniony do zawieszenia świadczenia usług z 14-dniowym uprzedzeniem, w przypadku jeżeli:

- Abonent nie uiścił kwot na rzecz Dostawcy w terminie 7 dni od ustalonego terminu zapłaty.
- Abonent narusza którykolwiek z obowiązków nałożonych na Abonenta mocą Umowy i niniejszego Regulaminu. Gdy zaistnieje konieczność zawieszenia usług, Dostawca zawiadomi Abonenta pocztą elektroniczną, o czasie zawieszenia usług. Dostawca może wznowić świadczenie usługi po ustaniu przyczyn zawieszenia świadczenia usługi.

Dostawca będzie uprawniony do wznowienia świadczenia usług w każdym czasie, także, jeżeli przyczyny zawieszenia usługi nie ustały. Wznowienie świadczenia usługi nie pozbawia Dostawcę prawa do kolejnego zawieszenia świadczenia usług z tych samych przyczyn lub rozwiązania Umowy, jeżeli przyczyny zawieszenia usług stanowią jednocześnie przesłanki do rozwiązania Umowy. W okresie zawieszenia świadczenia usług obowiązki Abonenta na podstawie Umowy nie pozostają zmienione zwłaszcza w zakresie obowiązku zapłaty abonamentu.

#### § 10. Zawieszenie usług z innych przyczyn.

Dostawca jest uprawniony do zawieszenia świadczenia usług także z przyczyn związanych z usuwaniem awarii, z czynnościami konserwacyjnymi do 24 godz. przerwy ciągłej. Zawieszenie świadczenia usług nie powoduje zmniejszenia Opłaty Abonamentowej, chyba, że przerwa trwała ponad 24 godz. wówczas Opłata Abonamentowa ulega zmniejszeniu o 1/30 za każde rozpoczęte 24 godz. przerwy. Zmniejszenie części miesięcznej Opłaty Abonamentowej, w przypadku awarii niezawinionej przez Abonenta, przysługuje, jeżeli Abonent dokonał zgłoszenia przerwy w świadczeniu usług do Dostawcy, a następnie, awaria w świadczeniu usług została potwierdzona przez Dostawcę. Zmniejszenie części miesięcznej Opłaty Abonamentowej, nie przysługuje, w przypadku awarii zawnionej przez Abonenta.

#### § 11. Ochrona danych.

Z wyłączeniem sytuacji, gdy jest to niezbędne do świadczenia usług, żadna ze stron nie jest uprawniona do wykorzystywania, kopiowania lub przekazywania jakichkolwiek informacji o drugiej stronie, w tym danych osobowych, jakie zostały jej ujawnione bądź, w których posiadanie weszła ona w inny sposób w związku z Umową. Dostawca uprawniony jest do wykorzystania informacji nie będącej informacją ujawniającą tożsamość Abonenta na temat połączeń dokonywanych w ramach usługi celem utrzymywania lub poprawy jakości swych usług telekomunikacyjnych, w tym do celów planowania rozwoju sieci i własnej działalności, przy czym informacja taka będzie wykorzystywana wyłącznie na potrzeby wewnętrzne Dostawcy. Każda ze stron obowiązana jest stosować się do odpowiednich przepisów o ochronie danych w trakcie posługiwania się informacją uzyskaną od drugiej strony w związku z Umową.

#### § 12. Bezpieczeństwo sieci a prawa Abonentów.

Abonent oświadcza, że posiada wiedzę, iż ponosi całkowitą odpowiedzialność za zasoby swojego/swoich komputerów poprzez zapewnienie skutecznej ochrony antywirusowej, stosowania haseł i praw dostępu do zasobów komputera.

Zakazuje się Abonentowi:

- wykorzystywania usługi w celu przesyłania, przechowywania treści niemoralnych lub godzących w porządek prawny,
- prób nielegalnego wejścia w posiadanie haseł lub danych innych Abonentów sieci oraz użytkowników Internetu
- naruszenia prywatności Abonentów oraz użytkowników Internetu.

Abonent jest odpowiedzialny za naruszenie praw autorskich i umów licencyjnych przez oprogramowanie zainstalowane na swoim komputerze na podstawie odpowiednich przepisów prawa cywilnego i karnego.

Niedozwolone jest utrudnianie lub uniemożliwianie innym Abonentom korzystania z sieci lub dostępu do jej zasobów.

- Abonent zobowiązuje się, że nie będzie podejmować działań mających na celu uzyskania nieupoważnionego dostępu do zasobów sieci, lub komputerów np. podszywanie się pod innych Abonentów, monitorowanie łącz lub skanowanie portów,
- Abonent zobowiązuje się również, że nie będzie podejmował prób korzystania z zasobów chronionych, jeżeli nie posiada stosownego zezwolenia,
- Zabronione są wszelkie próby atakowania sieci lub komputerów przy wykorzystaniu usługi np. ataki typu DoS (uniemożliwianie działania usług sieciowych), wysyłanie spamu itp.

#### § 13. Obowiązki Abonenta.

Abonent zobowiązany jest przygotować i udostępnić Dostawcy lokalizacje, w których mają być świadczone usługi, a które są we władaniu Abonenta, bądź w stosunku do których Abonentowi przysługuje prawo dokonania takich czynności. Abonent pokrywa koszty przygotowania Lokalizacji, a także zapewni Dostawcy (lub jego podwykonawcom) w Lokalizacji nieodpłatnie odpowiedni dostęp do energii elektrycznej, niezbędne warunki techniczne dla pracy Urządzenia, określone przez Dostawcę. Abonent zapewni Dostawcy (lub jego podwykonawcom) odpowiedni dostęp do Lokalizacji w celu umożliwienia Dostawcy (lub jego podwykonawcom) wykonania wszelkich prac instalacyjnych. Abonent jest zobowiązany do korzystania z usług świadczonych przez Dostawcę w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu sieci Dostawcy. W przeciwnym razie Dostawca zastrzega sobie prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym. Abonent zobowiązany jest pokryć koszty poniesione przez Dostawcę z tytułu czynności podjętych dla usunięcia awarii zawnionej przez Abonenta. Świadczone przez Dostawcę usługi nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w celach zarobkowych, chyba, że Strony w Umowie postanowią inaczej.

Abonent zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu, a w szczególności zobowiązany jest do:

- utrzymywania ustalonej procedury kontaktu z Dostawcą

- b) Abonent odpowiada materialnie za powierzony mu sprzęt
- c) terminowego uiszczania opłat za świadczone przez Dostawcę usługi, zgodnie z Umową
- d) nie udostępniania usług osobom trzecim oraz nie wykorzystywania usług w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych osobom trzecim, chyba, że Dostawca wyrazi na to zgodę na piśmie.
- e) nie dokonywania zmian w łączu zapewniającym dostęp do Sieci EMKA-NET oraz nie podłączania urządzeń nieprzystosowanych do współpracy z tym łączem, urządzeń nie posiadających świadectwa homologacji,
- f) niezwłocznego zgłaszania Dostawcy wszelkich przypadków zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz przypadków nieuprawnionego lub zagrażającego interesom innych Abonentów działania w Sieci EMKA-NET,
- g) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom Dostawcy kontroli instalacji i urządzeń Dostawcy oraz działania Sieci EMKA-NET w zakresie udostępnionym na podstawie Umowy Abonentowi,
- h) informowania Dostawcy o wszelkich zmianach danych określonych w Umowie,
- i) odcłaczać sprzęt od sieci energetycznej i anten na czas burzy.

W przypadku rozdzielania łącza przez Abonenta Dostawca ma prawo pobrać opłatę w wysokości dziesięciokrotnej wartości abonamentu.

#### § 14. Obowiązki Dostawcy.

Dostawca zobowiązany jest do:

- a) przestrzegania świadczenia usług na rzecz Abonenta w zakresie i na warunkach określonych w Umowie i Regulaminie.
- b) zapewnienie odpowiednich warunków umożliwiających ciągłość świadczenia usług na rzecz Abonenta,
- c) informowania Abonenta o ograniczeniach dostępu do usług spowodowanych, w szczególności koniecznością, przeprowadzenia napraw i konserwacji instalacji,
- d) usunięcia awarii i usterek powstałych w czasie świadczenia usług.

Dostawca może przerwać albo w istotnym zakresie ograniczyć świadczenie, albo udostępnianie usług lub zmienić warunki ich świadczenia bez prawa do odszkodowania lub zwrotu, zmniejszenia Opłaty Abonamentowej, jeżeli zachodzą, uzasadnione okoliczności uniemożliwiające spełnienie zasadniczych wymagań dotyczących:

- a) zachowania ciągłości świadczenia usług telekomunikacyjnych (dostępu do Internetu), w przypadku awarii sieci lub w sytuacjach szczególnego zagrożenia,
- b) efektywnego wykorzystania zasobów częstotliwości i spełnienia wymagań dotyczących kompatybilności elektromagnetycznej,

#### § 15. Opłaty za usługi.

1. Na opłaty będące wynagrodzeniem za wykonywane usługi składają się opłaty wynikające z Umowy. Abonent uiszcza opłatę aktywacyjną przy składaniu wniosku o podłączenie do sieci EMKA-NET w siedzibie Dostawcy. Jeśli uruchomienie usługi okaże się niemożliwe opłata aktywacyjna zostanie niezwłocznie zwrócona. Abonent uiszcza Opłatę Abonamentową wyszczególnioną w cenniku i ewentualne koszty dodatkowe w dniu zawarcia umowy za wyjątkiem przypadku, gdy opłata jest skredytowana. Za wyjątkiem pierwszej Opłaty Abonamentowej, Abonent zobowiązany jest do dokonywania Opłat Abonamentowych w wysokości wynikającej z Umowy bez osobnego wezwania z góry za dany miesiąc do 10 - go dnia każdego miesiąca. Opłata, jaka należy od Abonenta z tytułu usługi zostanie pomniejszona za czas, w którym usługa nie była świadczona przez Dostawcę z powodu zaakceptowanej awarii, a także o kwotę będącą wynikiem zawieszenia usługi z powodu planowanej instalacji lub konserwacji. W przypadku, jeżeli Abonent wniósł opłatę, za usługę z góry, rozliczenie kwoty, o której mowa powyżej nastąpi przy najbliższym okresie płatności przez odpowiednie zmniejszenie kwoty kolejnego Abonamentu. W przypadku, jeżeli Umowa nie będzie kontynuowana, Dostawca zwróci Klientowi kwotę, o której mowa powyżej niezwłocznie po zakończeniu świadczenia usługi. Dostawca zastrzega sobie prawo naliczania odsetek od wszelkich kwot nie uiszczonych zgodnie z Umową licząc od ustalonej daty płatności aż do momentu otrzymania zapłaty w pełnej wysokości, według ustawowej stopy odsetek obowiązującej w Polsce w dacie płatności. Prawo Dostawcy do naliczania odsetek nie rzutuje na prawo traktowania przez Dostawcę braku zapłaty ze strony Abonenta, jako naruszenia Umowy.

3. Za datę zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Dostawcy, dzień wpłaty gotówki w siedzibie Dostawcy. W przypadku płatności przez Abonenta całej kwoty Opłaty Abonamentowej z góry za okres jednego roku lub obowiązywania umowy zawartej na czas określony Dostawca nie ma prawa zmieniać wysokości Opłaty Abonamentowej dla tego Abonenta za już opłacony okres. Dostawca zastrzega sobie prawo do zmiany cen świadczonych przez Dostawcę usług w każdym czasie, co nie stanowi zmiany Umowy, przy czym zmiana ta musi być przekazana do wiadomości Abonenta.

4. Klient będzie ponosił koszty ponownej konfiguracji urządzeń spowodowanej niewłaściwym użytkowaniem. Klient będzie obciążony kosztami innych usług wykonanych na zlecenie klienta przez Dostawcę.

#### § 16 Postępowanie reklamacyjne.

Reklamacje mogą być zgłaszane przez Abonenta telefonicznie lub pisemnie.

Reklamacje mogą dotyczyć w szczególności:

- a) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi,
- b) nieprawidłowego rozliczenia usługi.

Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 30 dni licząc od dnia następnego po zaistnieniu zdarzenia stanowiącego przyczynę reklamacji.

Reklamacja musi być złożona pisemnie, telefonicznie lub osobiście bądź listem poleconym. Reklamacja powinna zawierać: dane Abonenta, numer Umowy, opis przedmiotu reklamacji oraz okoliczności uzasadniające (wysokość kwestionowanej opłaty, określenie niewykonanej lub nienależycie wykonanej usługi wraz z podaniem okresu, w którym to nastąpiło), datę sporządzenia, podpisy Abonenta, inne posiadane dokumenty i informacje uzasadniające reklamację.

Niezależnie od złożenia reklamacji, kwota objęta reklamacją jest wymagalna. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wadliwego rozliczenia usługi, kwestionowana kwota zaliczana jest na poczet przyszłych należności, chyba, że Abonent zażąda na piśmie zwrotu tej kwoty. Reklamacja powinna być rozpatrzona w ciągu miesiąca od dnia jej wniesienia. Jeżeli w tym terminie reklamacja nie może być załatwiona, należy o tym bezzwłocznie powiadomić reklamującego podając przyczynę zwłoki oraz przewidywany termin załatwienia. Na złożoną reklamację Dostawca udziela odpowiedzi w formie pisemnej, która powinna zawierać: treść rozstrzygnięcia, uzasadnienie faktyczne i prawne, datę.

**§ 17. Zmiana regulaminu.**

O zmianach Regulaminu Dostawca zawiadomi Abonentów poprzez wysłanie pocztą elektroniczną. Nowy Regulamin wiąże po upływie 30 dni od daty wystania.

**§ 18. System powiadomień.**

Strony ustalają, iż powiadomienia w zakresie realizacji praw i obowiązków wynikających z łączącej Strony Umowy dokonywane będą pocztą elektroniczną na podany przez Abonenta adres poczty wskazany w Umowie lub inny, o którym Dostawca zostanie powiadomiony pisemnie.

**§ 19. Postanowienia końcowe.**

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności Kodeksu Cywilnego.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 25 marca 2004 roku.

PPUH „Emka” - Monika Kucner

.....

Podpis Abonenta

.....

Podpis Dostawcy