

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W SIECI PUH "VEGA" SP. Z O. O.

### I. Definicje dotyczące niniejszego regulaminu:

**Usługobiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która korzysta z usługi świadczonej drogą elektroniczną przez Usługodawcę w wyniku zawarcia z Usługodawcą stosownej umowy.

**Usługodawca** – Przedsiębiorstwo Usługowo – Handlowe „Vega” Sp. z o. o. w Błachowni, które świadczy usługi drogą elektroniczną na rzecz Usługobiorcy w oparciu o wiążącą strony umowę.

**Abonament** – miesięczna opłata uiszczana przez Usługobiorcę za korzystanie z usług świadczonych przez Usługodawcę, której wysokość jest uzależniona od rodzaju świadczonej usługi i Pakietu.

**Urządzenie aktywne** – terminal dostępowy Usługobiorcy, przy czym terminal dostępowy rozumiany jako komputer lub inne urządzenie abonenckie umożliwiające nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych, wykorzystywanych przez Usługobiorcę w ramach korzystania z usług świadczonych na podstawie Umowy.

**Sieć** – sieć telekomunikacyjna stanowiąca przedmiot prawa własności Usługodawcy i eksploatowana przez Usługodawcę, za pomocą której Usługodawca świadczy usługi objęte regulacją niniejszego regulaminu oraz zawartej w oparciu o postanowienia regulaminu umowy.

**Łącze Sieciowe** – niezbędne okablowanie w lokalu Usługobiorcy oraz modem kablowy stanowiący własność Usługodawcy.

**Instalacja** – udostępnienie Łącza Sieciowego do Lokalu Usługobiorcy oraz jego aktywacja, tj. zapewnienie dostępu do Internetu za pomocą Sieci. Instalacja podlega jednorazowej, bezzwrotnej opłacie na rzecz Usługodawcy.

**Ponowna Aktywacja** – wznowienie dostępu do Sieci z wykorzystaniem istniejącego Łącza Sieciowego podlegającego opłacie aktywacyjnej zgodnie z Cennikiem Usługodawcy.

**Protokół odbioru instalacji** – potwierdzenie na piśmie przez Usługobiorcę wykonania instalacji, przyjęcia użytkownika modemu kablowego oraz sprawnego jego działania.

### II. Postanowienia ogólne:

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i zakres świadczenia usług dostępu do Internetu oraz prawa i obowiązki Operatora (Usługodawcy) oraz Abonenta (Usługobiorcy).
2. Usługi dostępu do Internetu świadczone są poprzez sieć Przedsiębiorstwa Usługowo-Handlowego „Vega” Sp. z o. o. z uwagi na powyższe przy świadczeniu usług dostępu do Internetu poprzez sieć telewizji kablowej zastosowanie ma jednocześnie obowiązujący w PUH „Vega” Sp. z o. o. Regulamin Sieci Telewizji Kablowej.
3. Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
4. Regulamin wraz z cennikiem stanowią integralną część umowy zawartej przez Usługodawcę z Usługobiorcą o świadczenie usług drogą elektroniczną.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy z osobami lub podmiotami:
  - które nie spełniły warunków określonych w Regulaminie, zalegają z płatnościami na rzecz Usługodawcy,
  - z którymi Usługodawca rozwiązał Umowę w związku z naruszeniem jej postanowień oraz nieprzestrzeganiem postanowień Regulaminu,
6. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta na czas nieokreślony lub określony (trwający nie krócej niż 12 miesięcy). Przedłużenie trwania Umowy zawartej na czas określony nastąpić może po podpisaniu stosownego aneksu do umowy. W takim przypadku Abonent nie ponosi ponownych kosztów opłaty instalacyjnej.

### III. Postanowienia szczegółowe:

1. Usługodawca gwarantuje Usługobiorcy dostęp do światowych zasobów Internetu poprzez sieć Usługodawcy.
2. Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z obowiązującym Regulaminem.
3. Usługodawca świadczy Usługi w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub brak możliwości świadczenia usług spowodowanych siłą wyższą lub okolicznościami utrudniającymi, albo uniemożliwiającymi świadczenie usług przez Usługodawcę takimi jak m.in.: strajki, wyładowania atmosferyczne, urzędowe orzeczenia, awarie sieci telekomunikacyjnych, także wówczas, gdy za powstanie tych okoliczności ponoszą odpowiedzialność partnerzy Usługodawcy oraz partnerzy tych partnerów, a także w przypadku wadliwie działającego sprzętu Usługobiorcy.
5. Usługodawca świadczy Usługi nieprzerwanie z wyjątkiem przerw technicznych, niezbędnych do prawidłowego działania Sieci.
6. Przerwy techniczne są to okresy związane z pracami technicznymi, tzn. m.in. konserwacja, naprawami jak również testowaniem sprzętu teleinformatycznego.
7. Usługodawca zobowiązuje się do wykonania instalacji u Usługobiorcy w terminie do 2 tygodni od daty podpisania Umowy po dokonaniu opłaty instalacyjnej.
8. Usługobiorca zobowiązany jest do:
  - a) udostępnienia lokalu w wyznaczonym terminie upoważnionemu pracownikowi Usługodawcy, w celu wykonania instalacji,
  - b) przygotowania lokalu oraz miejsca instalacji łącza,
  - c) prawidłowego przygotowania Urządzenia Aktywnego oraz zabezpieczenia znajdujących się w nim danych.
9. Podstawą zakończenia instalacji jest podpisanie przez Usługobiorcę Protokołu odbioru instalacji. Dzień następujący po dniu podpisania protokołu odbioru jest pierwszym dniem świadczenia usługi dostępu do Internetu w lokalu Usługobiorcy.
10. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę danych przesyłanych przez Łącze
11. Adres poczty elektronicznej Usługobiorcy (znajdujący się w jednej z domen Usługodawcy) jest adresem przesyłania komunikatów, dla których nie przewidziano formy pisemnej ani w Regulaminie.
12. Przydzielony Usługobiorcy przez Usługodawcę nr IP jest numerem identyfikującym Urządzenia Aktywne Usługobiorcy w sieci Usługodawcy.
13. Usługobiorca przyjmuje do wiadomości, że sprzęt i oprogramowanie musi być zgodne z przyjętymi normami dla sieci Usługodawcy.
14. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za treści prezentowane na stronach WWW Usługobiorcy.
15. Korzystając z Usług Usługobiorca zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa i praw osób trzecich, wiążących się z tą czynnością pod rygorem rozwiązania Umowy przez Usługodawcę w trybie natychmiastowym i odłączenia Usługobiorcy od Sieci.
16. Usługobiorca odpowiada za wybór miejsca, sposób przechowywania hasła zabezpieczającego konto innych haseł oraz dołoży wszelkich starań by uniemożliwić do nich dostęp osobom trzecim.
17. W ramach Usług Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie informacji w zasobach Usługobiorcy przez osoby trzecie.
18. Za skutki wynikające z udostępniania hasła przez Usługobiorcę osobą trzecim, wyłączną odpowiedzialność ponosi Usługobiorca
19. Zainstalowany u Usługobiorcy modem kablowy stanowi własność Usługodawcy. Usługobiorca ma prawo do używania modemu przez okres trwania Umowy. Usługobiorca nie jest uprawniony do rozporządzania modemem, w szczególności nie ma prawa udostępniania go (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim. Po wygaśnięciu, odstąpieniu lub rozwiązaniu Umowy Usługobiorca jest zobowiązany

zwrócić Usługodawcy modem w stanie nie pogorszonym. W przypadku nie wykonania przez Usługobiorcę niniejszego zobowiązania a także w przypadku utraty lub uszkodzenia modemu Usługobiorca zostanie obciążony karą umowną w wysokości podanej w Cenniku.

#### **IV. Opłaty:**

1. Usługobiorca jest zobowiązany do terminowego uiszczania opłaty określonej w Cenniku.
2. Opłata instalacyjna jest jednorazowa i bezwrotna.
3. Usługobiorca wnosi opłatę abonamentową za miesięczny okres rozliczeniowy. Opłata za korzystanie z sieci TVK oraz za dostęp do sieci Internet jest opłatą jednolitą będącą sumą opłat za TVK i dostęp do Internetu a należności z tego tytułu traktowane są całościowo.
4. W przypadku niuregulowania opłat Usługodawca ma prawo zawiesić świadczenie Usług do czasu uregulowania należności.
5. Jeżeli instalacja nastąpi do 15 dnia miesiąca Usługobiorca jest zobowiązany zapłacić miesięczny abonament za miesiąc w którym nastąpiła instalacja. Jeżeli instalacja nastąpi po 15-tym dniu miesiąca Usługobiorca jest zobowiązany do wnoszenia miesięcznego abonamentu począwszy od 1-go dnia następnego miesiąca.
6. W przypadku opóźnienia Usługobiorcy w regulowaniu płatności opłaty abonamentowej wobec Usługodawcy przekraczającego jeden okres rozliczeniowy (miesiąc) od terminu wymagalności roszczenia Usługodawca jest uprawniony do zawieszenia świadczenia na rzecz Usługobiorcy usług i usług dodatkowych świadczonych drogą elektroniczną wskazanych w niniejszym Regulaminie. W okresie wstrzymania Usług Usługodawca jest zwolniony z wykonywania obowiązków określonych w Umowie i Regulaminie.
7. Cennik usług jest zatwierdzany przez Zarząd PUH „Vega” Sp. z o. o.. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmian Cennika. O każdej zmianie opłaty abonamentowej (Ustalonej w Cenniku) Usługodawca zobowiązany jest powiadomić pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem zmiany. W przypadku gdy Usługobiorca nie wypowie pisemnie umowy w okresie miesiąca od daty zawiadomienia, nowy Cennik wiąże Usługobiorcę od dnia wejścia w życie.
8. Usługobiorca ma obowiązek informować Usługodawcę o wszelkich zmianach danych Usługobiorcy zawartych w formularzu zgłoszeniowym w formie pisemnej na adres Biura Obsługi Klienta.
9. Usługodawca zastrzega sobie prawo do pobierania dodatkowych opłat za świadczenie Usług Dodatkowych w Sieci zleconych przez Usługobiorcę zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem Usługodawcy.

#### **V. Rozwiązanie umowy:**

1. Każda ze stron może wypowiedzieć umowę bez podania przyczyny z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia z wyjątkiem umowy zawartej na czas określony.
2. Wypowiedzenie Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Usługobiorcy od regulowania wszelkich należności na rzecz Usługodawcy objętych Umową.
4. Umowa wygasa w przypadku:
  - a) ustania bytu prawnego jednej ze stron Umowy,
  - b) wygaśnięcia okresu na jaki była zawarta umowa,
5. Usługodawcy przysługuje prawo do rozwiązania Umowy i zaprzestanie świadczenia usług dostępu do sieci TVK i Internetu w trybie natychmiastowym bez konieczności wcześniejszego powiadamiania Usługobiorcy, jeżeli:
  - a) Usługobiorca zalega z płatnościami TVK i Internetu stanowiącymi równowartość za 2 okresy rozliczeniowe,
  - b) Usługobiorca udostępni osobie trzeciej korzystanie z Usług, w szczególności jeżeli: podłączy dodatkowe Urządzenie Aktywne do Autoryzowanego Urządzenia Aktywnego lub Łącza Sieciowego, lub umożliwi korzystanie z Usług za pomocą Sieci poza Lokal, którego dotyczy niniejsza Umowa,
  - c) Usługobiorca dokona samodzielnej przeróbki Łącza sieciowego lub zawinionego jego uszkodzenia,
  - d) Usługobiorca nie dopuści do okresowej kontroli Łącza Sieciowego, bez uzasadnionych powodów,
  - e) Usługobiorca narusza postanowienia Umowy i Regulaminu,
  - f) W Przypadku działania Usługobiorcy na szkodę sieci PUH „Vega” Sp. z o. o. oraz innych użytkowników sieci.
6. Usługodawca może domagać się ponadto zwrotu kosztów przywrócenia Łącza Sieciowego do stanu poprzedniego lub odszkodowania z tytułu zniszczenia Łącza Sieciowego.
7. Usługodawca jest uprawniony do usunięcia wszystkich danych Usługobiorcy umieszczonych na serwerach Usługodawcy w terminie 1 miesiąca od wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy.
8. W przypadku zbycia lokalu (lub utraty tytułu prawnego do lokalu w innej formie) przez Usługobiorcę, Usługobiorca może przekazać prawa i obowiązki wynikające z Umowy na rzecz nabywcy praw do lokalu za pisemnym powiadomieniem Usługodawcy. Cesję uznaje się za skuteczną w momencie zawarcia Umowy przez nowego użytkownika lokalu. W przypadku nie przejęcia praw i obowiązków Usługobiorcy przez nabywcę praw do lokalu Umowa może być rozwiązana przez usługobiorcę jedynie w trybie opisanym w rozdziale V niniejszego regulaminu (pkt 1, 2, 3). Jeżeli Usługobiorca nie powiadomi usługodawcy o dokonanej zbyciu / utracie prawa do lokalu lub / i nie rozwiąże umowy, wówczas jest odpowiedzialny za płatności wynikające z Umowy, bez względu na to kto korzysta z Usług za pomocą sieci.

#### **VI. Awarie i kontrole:**

1. Usuwanie Awarii:
  - a) w terminie 3 dni od daty powiadomienia pisemnego lub telefonicznego o Awarii w godzinach pracy BOK,
  - b) Usługobiorca ma obowiązek zapewnić dostęp do miejsca Awarii chyba że miała ona miejsce poza lokalem Usługobiorcy lub miejscem przez niego kontrolowanym. Brak takiego dostępu przesuną odpowiednio termin usunięcia Awarii a Usługobiorca nie może wnosić żadnych roszczeń z tego tytułu,
  - c) Usługobiorca jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Usługodawcy o występujących Awariach w Sieci,
  - d) za usunięcie Awarii w Lokalu Usługobiorcy nie wynikających z fizycznych wad Łącza lub wynikających z przyczyn, które powinny się znaleźć pod kontrolą Usługobiorcy, bądź za wezwaniem Usługodawcy bez uzasadnienia pobrana będzie dodatkowa opłata wg stawek określonych w Cenniku.
2. Usługodawca ma prawo do okresowej kontroli prawidłowości działania Łącza sieciowego w lokalu Usługobiorcy. Usługodawca zobowiązuje się w miarę możliwości do powiadomienia Usługobiorcy o zamiarze kontroli (pisemnie lub telefonicznie) przed jej terminem. Pracownicy Usługodawcy, przeprowadzający kontrolę, są zobowiązani, na żądanie Usługobiorcy, okazać dokumenty upoważniające do kontroli.

#### **VII. Reklamacje:**

1. Reklamacje mogą dotyczyć:
  - a) niewykonania Usługi,
  - b) wadliwego rozliczenia Usługi.
2. Reklamacja winna być złożona pisemnie przez Usługobiorcę w BOK lub przesłana listem poleconym na adres Usługodawcy.
3. Za datę wniesienia reklamacji uważa się doręczenie pisemnej reklamacji osobie Usługodawcy w taki sposób, że Usługodawca mógł zapoznać się z jej treścią.
4. Odpowiedź na reklamację wymaga formy pisemnej.

5. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Usługobiorcy z obowiązku opłat za Usługi
6. Usługodawca jest zobowiązany do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia.
7. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną po udzieleniu odpowiedzi reklamującemu.

#### **VIII. Naruszenie regulaminu.**

1. W przypadku gdy Usługobiorca w sposób oczywisty narusz postanowienia niniejszego Regulaminu, swoimi działaniami powoduje zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci Usługodawca zastrzega sobie prawo natychmiastowego zaprzestania świadczenia Usług na rzecz Usługobiorcy bez prawa domagania się od niego odszkodowania.
2. W przypadku spowodowania przez Usługobiorcę jakiegokolwiek szkody podczas niezgodnego z Umowa i Regulaminem korzystania z usług dostępu do Internetu, ponosi on wyłączną i pełną odpowiedzialność z tego tytułu.

#### **Postanowienia końcowe.**

1. Usługodawca zaleca Usługobiorcy:
  - a) instalację oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych znajdujących się na Urządzeniu Usługobiorcy,
  - b) kontrolę antywirusową wszelkich danych uzyskanych za pomocą Sieci PUH „Vega” Sp. z o. o. i Internetu lub z innych źródeł,
  - c) instalację oprogramowania w celu zabezpieczenia danych Usługobiorcy przed ingerencją osób trzecich.
2. Usługobiorca ponosi wszelką odpowiedzialność za spowodowanie przez siebie uszkodzeń w sieci, wobec innych Usługobiorców i Usługodawcy.
3. w przypadku zmiany miejsca stałego pobytu (w tym adresu zamieszkania) lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy (firmy) lub nazwisk i imion, Usługobiorca zobowiązany jest (w formie pisemnej) powiadomić o tym fakcie Usługodawcę w terminie 7 dni od dnia dokonania zmiany lub rozpoczęcia takich zmian. W przypadku niewykonania przez Usługobiorcę powyższego zobowiązania, wszelką korespondencję kierowaną do Usługobiorcy pod dotychczasowy adres i z dotychczasowymi danymi uważa się za prawidłowo nadaną ze wszystkimi konsekwencjami doręczania dla Usługobiorcy.
4. Opłata instalacyjna dotyczy danego lokalu, jest jednorazowa i nie podlega zwrotowi.
5. w kwestiach nie objętych regulacją niniejszego regulaminu stosuje się właściwe przepisy prawa, a w szczególności:
  - kodeksu cywilnego,
  - ustawy z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. nr 144 poz. 1204),
  - ustawy z dnia 05.07.2002 r. o ochronie niektórych usług świadczonych drogą elektroniczną opartych lub polegających na dostępie warunkowym (Dz. U. nr 126 poz. 1068),
  - ustawy z dnia 21.07.2000 r. prawo telekomunikacyjne (Dz. U. nr 73 poz. 852 z póź. zm.),
  - ustawa z dnia 04.02.1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tekst jednolity Dz. U. z 2000 r. nr 80 poz 904 z póź. zm.)

Niniejszy regulamin zatwierdzono Uchwałą Zarządu PUH „Vega” Sp. z o. o.

Wchodzi w życie z dniem 10 maja 2005 r.