

Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci Sky-Net, zwany dalej Regulaminem, określa warunki i zasady świadczenia dostępu usługi komunikacji elektronicznej, polegających na zapewnieniu dostępu do sieci internetowej przez Dostawcę usług "E-Mouse" Karol Urbanowicz ul. Chłodna 11, 16-400 Suwałki, reprezentowaną przez Karola Urbanowicza, Nip: 8441534746 , REGON 791009244.

§1. DEFINICJE POJĘĆ

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Abonent** – osoba fizyczna lub podmiot, na rzecz którego świadczona jest Usługa na podstawie Umowy.
2. **Cennik** – „Cennik usług sieci Sky-Net ” dostępny na stronie <http://www.sky-net.emouse.pl>.
3. **E-Mouse** – firma telekomunikacyjna z siedzibą w Suwałkach, ul. Chłodna 11, adres strony <http://www.emouse.pl>. zwana w Regulaminie E-Mouse lub Operatorem.
4. **Sky-Net** – sieć internetowa w technologii bezprzewodowej lub światłowodowej, obejmująca współpracujące urządzenia telekomunikacyjne umożliwiające transmisję danych.
5. **Konsument** – osoba fizyczna wnosząca o świadczenie Usługi Sky-Net lub korzystająca z Usługi.
6. **Lokal** – miejsce, w którym Świadczona jest Usługa, wskazane przez Abonenta jak również miejsce zamontowania sprzętu do odbioru Internetu.
7. **Łącze** – część sieci Sky-Net łącząca Lokal z punktem dostępowym w sieci Sky-Net, umożliwiającym świadczenie Usługi.
8. **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca lub inny określony w Umowie, będący podstawą rozliczeń.
9. **Konfiguracja sieciowa** – zestaw adresów IP i DNS przypisanych do karty sieciowej WAN w Lokalu Abonenta.
10. **Regulamin** – niniejszy dokument: „Regulamin świadczenia usługi Sky-Net”.
11. **Tytuł prawny** – prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie.
12. **Umowa** – „Umowa o dostępie usług komunikacji elektronicznej ”.
13. **Usługa** – usługa Sky-Net, usługa dostępu do sieci Internet, wraz z udogodnieniami towarzyszącymi, określonymi w Cenniku, świadczona na zasadach określonych w Regulaminie.
14. **Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;
15. **Zakończenie Sieci** - fizyczny punkt, w którym użytkownik końcowy otrzymuje dostęp do publicznej sieci telekomunikacyjnej,(gniazdo internetowe) w przypadku sieci stosujących komutację lub przekierowywanie zakończenie sieci identyfikuje się za pomocą konkretnego adresu sieciowego, który może być przypisany do numeru lub nazwy abonenta.
16. **Informacje przedumowne** – zwięzłe informacje i podsumowanie warunków zawarcia przyszłej umowy.
17. **Kaucja za sprzęt** to suma pieniędzy wpłacana przez użytkownika (np. abonenta) jako zabezpieczenie zwrotu sprzętu udostępnionego przez dostawcę usług (np. operatora telekomunikacyjnego) w dobrym stanie technicznym. Kaucja pełni funkcję gwarancyjną i ma na celu pokrycie ewentualnych strat lub kosztów naprawy w przypadku: uszkodzenia sprzętu, utraty sprzętu, niezwrócenia sprzętu po zakończeniu umowy.

§2. ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. Firma „E-Mouse” w oparciu o sieć Sky-Net zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania, w szczególności do terminowego uiszczania opłat za świadczone usługi określone w Umowie.
2. Firma „E-Mouse” zapewnia poprawne świadczenie Usługi, pod warunkiem korzystania przez Abonenta z zaleceń i instalacji wykonanej przez firmę „E-Mouse”. Jakiegokolwiek modyfikacje wprowadzone przez klienta do instalacji lub zmiany konfiguracji łącza pozbawia możliwości dochodzenia roszczeń w ramach postępowania reklamacyjnego.
3. Abonent otrzymuje podczas instalacji i w ramach Usługi, konto w sieci lokalnej Sky-Net z dostępem do Internetu w Pakiecie wg Umowy.
4. Klient jest zobowiązany udostępnić pracownikowi firmy E-Mouse Lokal we wspólnie uzgodnionym terminie w celu założenia instalacji.
5. Zamówienie na Usługę będzie przyjęte do realizacji w dniu, gdy Konsument zaakceptuje Informacje przedumowne wraz z zawartym w nich Regulaminem i Cennikiem oraz Podsumowanie warunków Umowy doręczone Konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku danych; oraz istnieją możliwości techniczne do świadczenia Usługi w Lokalu Abonenta.
6. Warunkiem rozpoczęcia korzystania z Usługi przez Abonenta jest zawarcie Umowy i wykonanie odpowiedniej instalacji sieciowej przez E-Mouse w Lokalu Abonenta.
7. Świadczenie Usługi oraz naliczanie opłat rozpoczyna się od dnia podpisania Umowy ,w której obie strony stwierdzają jednocześnie, że zamówiona Usługa działa poprawnie.
8. Firma E-Mouse odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie oraz w obowiązujących przepisach prawa.
9. W danym Okresie rozliczeniowym (miesiącu) Abonent może korzystać tylko z jednej opcji Pakietu Usług, znajdujących się w Cenniku.
10. Dla Stacjonarnego Internetu wyróżnia się prędkość minimalną, prędkość maksymalną i prędkość zwykle dostępną.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA DOSTĘPU USŁUGI komunikacji elektronicznej

11. Prędkość minimalna to prędkość transmisji danych w Stacjonarnym Internecie, co do której E-Mouse gwarantuje, że nie będzie ona faktycznie przekroczona w dół znacząco i trwale, ani znacząco i regularnie - w ramach danej Umowy lub danej opcji usługi. Gwarancja ta jednak nie dotyczy przypadku przerwy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych.
12. Prędkość maksymalna to prędkość transmisji danych w Stacjonarnym Internecie, która jest potencjalnie dostępna, i z której skorzystanie jest możliwe przynajmniej raz w ciągu doby.
13. Prędkość zwykle dostępna, to prędkość transmisji danych w Stacjonarnym Internecie, która jest do dyspozycji użytkownika końcowego przez 80% doby.
14. Ich wymiary zależą od wybranej przez Ciebie opcji Usług i parametrów technicznych sieci dostępowej, w oparciu o którą E-Mouse świadczy Usługi.
15. Metoda pomiaru prędkości stacjonarnego internetu opisana w powyższym tekście podkreśla kluczowe elementy związane z dokładnym i certyfikowanym procesem oceny jakości usług internetowych. Oto kluczowe informacje:
16. Podstawa prawna i certyfikacja: Pomiar prędkości internetu odbywa się za pomocą Certyfikowanego Mechanizmu Monitorowania Jakości zatwierzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE).
17. Jednostki miary: Dane dotyczące prędkości są wyrażone w standardzie SI:
18. 1 Mb/s = 1024 kb/s, co oznacza, że wartości są podawane w systemie dziesiętnym, a nie binarnym (gdzie np. 1 MB = 1024 KB).
19. Dostępność narzędzi: Użytkownicy mogą przeprowadzać pomiary przy użyciu certyfikowanej aplikacji udostępnionej na stronie <https://www.speedtest.pl>.
20. Cykliczność pomiarów: Metoda zakłada cykliczne wykonywanie pomiarów, co pozwala na lepsze monitorowanie jakości usług dostarczanych przez dostawcę internetu.
21. W przypadku świadczenia Usług z wykorzystaniem sieci dostępowej Sky-Net, w technologii światłowodowej FTTH prędkości są następujące:

Opcja Usług	Prędkość maksymalna - pobieranie	Prędkość maksymalna - wysyłanie	Prędkość minimalna - pobieranie	Prędkość minimalna - wysyłanie	Prędkość zwykle dostępna - pobieranie	Prędkość zwykle dostępna - wysyłanie
Internet – Światłowod do 200 Mb/s	200Mb/s	100Mb/s	100Mb/s	50 Mb/s	200Mb/s	100 Mb/s
Internet – Światłowod do 300 Mb/s	300 Mb/s	100Mb/s	150 Mb/s	50Mb/s	300 Mb/s	100Mb/s
Internet – Światłowod do 600 Mb/s	600 Mb/s	200 Mb/s	300 Mb/s	100 Mb/s	600 Mb/s	200 Mb/s
Internet – Światłowod do 1000 Mb/s	1000 Mb/s	200 Mb/s	500 Mb/s	100Mb/s	1000Mb/s	200 Mb/s

22. W przypadku świadczenia Usług z wykorzystaniem sieci dostępowej Sky-Net, w technologii radiowej prędkości są następujące:

Opcja Usług	Prędkość maksymalna - pobieranie	Prędkość maksymalna - wysyłanie	Prędkość minimalna - pobieranie	Prędkość minimalna - wysyłanie	Prędkość zwykle dostępna - pobieranie	Prędkość zwykle dostępna - wysyłanie
Internet – radiowy do 20 Mb/s	25 Mb/s	3 Mb/s	15 Mb/s	2 Mb/s	22 Mb/s	2 Mb/s
Internet – radiowy do 30 Mb/s	30 Mb/s	4 Mb/s	10 Mb/s	4 Mb/s	28 Mb/s	4 Mb/s
Internet – radiowy do 40 Mb/s	40 Mb/s	4 Mb/s	20 Mb/s	4 Mb/s	38 Mb/s	4 Mb/s
Internet – radiowy do 50 Mb/s	50 Mb/s	5 Mb/s	25 Mb/s	5 Mb/s	48Mb/s	5 Mb/s

23. W przypadku świadczenia Usług Monitoringu z wykorzystaniem sieci dostępowej Sky-Net, w technologii radiowej prędkości są następujące:

Opcja Usług	Prędkość maksymalna -	Prędkość maksymalna -	Prędkość minimalna -	Prędkość minimalna -	Prędkość zwykle dostępna -	Prędkość zwykle dostępna -

REGULAMIN ŚWIADCZENIA DOSTĘPU USŁUGI komunikacji elektronicznej

	pobieranie	wysyłanie	pobieranie	wysyłanie	pobieranie	wysyłanie
Monitoring + Internet 30/30	30 Mb/s	30 Mb/s	30 Mb/s	30 Mb/s	30 Mb/s	30 Mb/s
Monitoring + Internet 20/20	20 Mb/s	20 Mb/s	20 Mb/s	20 Mb/s	20 Mb/s	20 Mb/s
Monitoring + Internet 10/10	10 Mb/s	10 Mb/s	10 Mb/s	10 Mb/s	10 Mb/s	10 Mb/s

24. Ograniczenia w dostępie do Usług lub aplikacji i korzystaniu z nich, wynikają z: używania określonego rodzaju urządzenia telekomunikacyjnego; używania urządzenia lub oprogramowania niespełniającego wymagań określonych przepisami prawa; konfiguracji urządzenia telekomunikacyjnego; braku przystosowania danego urządzenia telekomunikacyjnego do korzystania z danej usługi; parametrów urządzenia telekomunikacyjnego; zasad transmisji w sieciach przedsiębiorców telekomunikacyjnych w czasie i miejscu dostępu do Usług przez Abonenta; zasad dostępu lub sposobu korzystania z poszczególnych usług i aplikacji określonych w Regulaminie; działań podejmowanych celem zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz Usług; czynników wpływających na propagację fal radiowych, w tym ukształtowania terenu, czynników pogodowych lub urbanistycznych.
25. Operator wskazuje, że zakres oraz dostępność Usług mogą być zróżnicowane terytorialnie i są zależne tak od dostępności infrastruktury telekomunikacyjnej, urządzenia wykorzystywanego przez Abonenta, jak i warunków atmosferycznych. Operator informuje Abonenta o znanych ograniczeniach w korzystaniu z Usług przed zawarciem Umowy.
26. Pomiarów prędkości Stacjonarnego Internetu należy dokonać na urządzeniu końcowym z użyciem interfejsów przewodowych (nie na WiFi) stosując certyfikowany przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej mechanizm monitorowania Internetu.

§3. OBSŁUGA SERWISOWA

W ramach obsługi serwisowej firma E-Mouse zapewnia Abonentowi:

1. Okresowe przeglądy stanu technicznego pracy łączy oraz sprawdzanie parametrów łączy poprzez bieżące, cykliczne ich pomiary, eliminowanie usterek.
2. Techniczną i merytoryczną pomoc związaną ze Świadczeniem Usługi w biurze firmy „ul. Chłodna 11 w Suwałkach w godzinach pracy biura podanych na stronie internetowej <http://www.emouse.pl> pod telefonem 877304747 lub pod telefonem 504044797-pozza godzinami pracy biura.
3. Informacje o wystawionych Rachunkach i bieżących płatnościach- tel.877304747 lub e-mailem: ibok@emouse.pl
4. Pomoc w instalacji Zestawu instalacyjnego i konfiguracji Usługi oraz Usług dodanych,
5. Naprawę usterek w zakresie zamówionej Usługi,
6. Uzyskiwanie informacji o Usłudze,
7. Pomoc w wyborze Opcji Usługi i Zestawu instalacyjnego, odpowiadających wymogom Klienta,
8. Zgłoszenia usterek i awarii należy dokonywać:
 - o telefonicznie w godzinach 8- 20 od poniedziałku do soboty, oraz 8-16 w niedzielę i święta pod numerem:504044797,
 - o e-mailem na: skynet@emouse.pl
 - o poza godzinami pracy serwisu na : noc@emouse.pl ,
 - o osobiście w biurze E-Mouse w godzinach pracy biura.
9. Cennik obsługi serwisowej znajduje się na stronie firmy <http://www.emouse.pl>
10. Informację o terminie usunięcia zgłoszonej wcześniej usterki bądź awarii. E-Mouse prowadzi rejestr zgłoszeń usterek i awarii.
11. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 7 dni roboczych od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.
12. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje :nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci telekomunikacyjnej E-Mouse, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem E-Mouse usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
13. Odpłatnie - w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem i Instrukcją Obsługi Sprzętu, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej E-Mouse.

§4. OBOWIĄZKI ABONENTA

Abonent zobowiązany jest w ramach korzystania z Usług do:

REGULAMIN ŚWIADCZENIA DOSTĘPU USŁUGI komunikacji elektronicznej

1. Terminowego regulowania opłat za Usługi zgodnie z warunkami określonymi w Umowie, Cenniku oraz niniejszym Regulaminie.
2. Niezwłocznego powiadamiania Operatora (E-Mouse) o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach, przerwach w świadczeniu Usługi, niewłaściwej jej jakości, utracie danych sieciowych lub uzyskaniu tych danych przez osoby nieuprawnione.
3. Powstrzymania się od dokonywania zmian w zamontowanej instalacji internetowej bez wcześniejszych konsultacji technicznych z pracownikiem E-Mouse.
4. Niedokonywania prób nieautoryzowanego dostępu do zasobów informatycznych będących własnością osób trzecich.
5. Umożliwienia pracownikom E-Mouse przeprowadzenia kontroli stanu technicznego urządzeń sieciowych w Lokalu w uzgodnionym terminie, w celu usunięcia usterek.
6. Nieużyczania Usługi osobom trzecim poza Lokalem, a szczególnie haseł do sieci wifi, IP czy innych parametrów z Umowy.
7. Powstrzymania się od działań, które mogą zakłócać działanie sieci internetowej Sky-Net.
8. Niepodejmowania działań mogących uszkodzić infrastrukturę sieciową Sky-Net lub zakłócić funkcjonowanie systemów utrzymujących łączność w sieci.
9. Przestrzegania postanowień Regulaminu, Umowy oraz przepisów prawa.
10. Zabezpieczenia swojego stanowiska komputerowego poprzez stosowanie aktualnego oprogramowania antywirusowego oraz zapyry sieciowej (firewall).
11. Monitorowania wychodzących plików i wiadomości e-mail na swoim stanowisku komputerowym w celu uniknięcia rozsyłania spamu do innych użytkowników sieci.
12. Poniesienia odpowiedzialności za szkody wyrządzone przez użytkowników sieci Internet, którzy korzystają z jego konfiguracji sieciowej.
13. Powstrzymania się od komercyjnego udostępniania Usług Operatora osobom trzecim.
14. Pokrycia kary zgodnie z Cennikiem w przypadku użyczenia Usługi poza Lokal, wbrew postanowieniom Regulaminu.

§5. PRAWA OPERATORA

1. E-Mouse ma prawo do ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent narusza postanowienia Regulaminu lub Umowy.
2. E-Mouse ma prawo do ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi w przypadku wystąpienia działań Abonenta zagrażających bezpieczeństwu sieci lub innych użytkowników, np.: jeżeli Abonent korzysta z zainfekowanego komputera i powoduje rozsyłanie w sieci niepożądanych plików.
3. Operator ma prawo zawiesić świadczenie usługi, w przypadku zaistnienia siły wyższej, awarii technicznej lub innych przyczyn niezależnych od E-Mouse. Ograniczenie lub zawieszenie przez E-Mouse świadczenia Usługi trwa do czasu usunięcia przyczyny będącej podstawą ograniczenia lub zawieszenia.
4. Ponowne włączenie Usługi przez E-Mouse nastąpi po usunięciu o których mowa w ust. 1. lub po uregulowaniu wymagalnych należności wraz z odsetkami, skutkuje obciążeniem Abonenta opłata zgodna z Cennikiem.
5. Operator ma prawo zawiesić świadczenie usługi w przypadku opóźnienia w płatnościach Abonenta klienta, a w szczególności paragraf 9 ustęp 2 Regulaminu.
6. Firma E-Mouse nie ponosi odpowiedzialności prawnej za:
 - (a) treści przekazywane podczas korzystania z Usługi,
 - (b) zabezpieczenie danych i oprogramowania komputerów Abonenta przed ingerencją osób trzecich,
 - (c) rejestracji domen dokonywana przez Abonenta w trakcie korzystania z Usługi,
 - (d) szkody poniesione przez Abonenta w związku z niemożnością korzystania z Usługi,
 - (e) wadliwe działanie Usługi w przypadku zmian dokonanych przez Abonenta w instalacji,
 - (f) następstwa udostępnienia osobom trzecim przez Abonenta konfiguracji sieciowej.
 - (g) Za szkody spowodowane siłą wyższą lub decyzją władz państwowych lub samorządowych.

§6. ZAMÓWIENIE USŁUGI

1. Zamówienie na świadczenie Usługi można złożyć w Biurze E-Mouse, ul. Chłodna 11 w Suwałkach lub drogą elektroniczną poprzez wysłanie e-maila, którego adres jest na stronie <http://www.emouse.pl>.
2. W ramach zamówienia klient otrzymuje Informacje przedumowne, w których zawarte jest zwięzłe podsumowanie warunków przyszłej umowy.
3. Realizacja zamówienia w terminie do 14 dni po wydaniu pozytywnej opinii w sprawie technicznych warunków podłączenia w Lokalu Konsumenta.

§7. ZAWARCIE, ROZWIĄZANIE, ZAWIESZENIE UMOWY

1. Umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta w formie pisemnej po wykonaniu instalacji w Lokalu klienta i spełnieniu przez Klienta warunków wynikających z Regulaminu (par.2 pkt.5)
2. Umowa może być zawarta z Klientem, posiadającym tytuł prawny do Lokalu.
3. W przypadku posiadania przez Klienta Tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkownika wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, instalacja łączy w Lokalu wymaga przedstawienia przez Klienta pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej.
4. Abonent będący konsumentem, zawierający Umowę poza lokalem E-Mouse lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość ma prawo do odstąpienia od Umowy (w zakresie danej Usługi) w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia według następujących warunków:
 - a) Abonent może odstąpić od Umowy bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, za wyjątkiem kosztów określonych w punkcie „g” poniżej. Bieg terminu do odstąpienia od Umowy rozpoczyna się od dnia zawarcia Umowy.
 - b) Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Abonent może złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
 - c) Abonent może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od Umowy również drogą elektroniczną, z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej:
 - przy wykorzystaniu wzoru formularza odstąpienia od Umowy, którego wzór stanowi załącznik do Umowy,
 - albo w formie oświadczenia złożonego na stronie <https://emouse.pl/?m=kontakt>
 - d) E-Mouse niezwłocznie przesyła Abonentowi na trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, złożonego w formie elektronicznej, na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej.
 - e) W przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Abonent obowiązany jest do zwrotu Sprzętu Udostępnionego Abonentowi przez E-Mouse w związku z zawartą Umową na swój koszt, w terminie 14 dni od daty złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
 - f) Jeżeli na wyraźne żądanie Abonenta wykonywanie Usługi, w tym Usługi telekomunikacyjnej, ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem E-Mouse Usług lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, E-Mouse wymaga od Abonenta złożenia wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie na trwałym nośniku.
 - g) Z chwilą złożenia przez Abonenta oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia świadczenia Usługi, o którym mowa w pkt. „f” powyżej, Abonent ma obowiązek zapłaty za Usługi świadczone do chwili odstąpienia od Umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu wykonanego świadczenia Usług, z uwzględnieniem uzgodnionej w Umowie ceny.
5. Umowa o świadczenie Usługi zawierana jest na czas nieokreślony lub na określony.
6. Zawarcie Umowy na czas określony może być związane z przyznaniem Abonentowi ulg, szczegółowo określonych w Umowie.
7. E-Mouse zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy: w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej.
8. Główne cechy kaucji za sprzęt:
 - a) Obowiązek wpłaty: Abonent wpłaca kaucję na początku umowy, w momencie otrzymania sprzętu.
 - b) Zwrot kaucji: Kaucja jest zwracana abonentowi po zakończeniu umowy, pod warunkiem że sprzęt zostanie zwrócony w stanie zgodnym z zapisami umowy.
 - c) Potrącenia z kaucji: W przypadku, gdy sprzęt jest uszkodzony, zgubiony lub niekompletny, E-Mouse może potrącić z kaucji kwotę równą kosztom naprawy lub zakupu nowego urządzenia.
 - d) Bezpieczeństwo: Kaucja chroni interesy E-Mouse usług, umożliwiając mu pokrycie strat bez konieczności dochodzenia należności na drodze sądowej.
 - e) Abonent jest zobowiązany wpłacić kaucję gotówką w biurze E-Mouse przy zawarciu Umowy.
 - f) Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy i braku wymagalnych zobowiązań Abonenta wynikających z Umowy lub jej załączników, kaucja zostanie zwrócona w ciągu 7 dni wedle dyspozycji Abonenta na wskazany przez niego rachunek bankowy.
9. Abonent ma prawo rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi, zarówno na czas określony, jak i nieokreślony, ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie firmy E-Mouse nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni. W takim przypadku rozwiązanie Umowy przez Abonenta może nastąpić w ciągu jednego dnia.
10. Firma E-Mouse ma prawo rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym w następujących przypadkach:
 - a) Stwierdzenie niewłaściwego wykonywania przez Abonenta postanowień Regulaminu, Umowy lub Cennika.
 - b) Naruszenie przez Abonenta przepisów prawa w związku z korzystaniem z Usługi.
 - c) Korzystanie przez Abonenta z Hasła lub kodu PIN, których nie jest właścicielem.
11. Firma E-Mouse może również rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym z powodu braku możliwości jej świadczenia wynikającego z zaistniałych warunków technicznych.
12. Oświadczenie Abonenta o rozwiązaniu Umowy powinno zostać złożone na trwałym nośniku danych, w formie odpowiadającej tej, w której zawarto Umowę.
 - a) Jeśli Umowa została zawarta w formie dokumentowej, jej rozwiązanie lub odstąpienie od niej może również

- nastąpić w tej formie.
- b) Operator jest zobowiązany niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od otrzymania oświadczenia, poinformować Abonenta o jego przyjęciu.
13. Informacja o przyjęciu oświadczenia zostanie przekazana Abonentowi w jeden z następujących sposobów:
- a) Poprzez wysłanie wiadomości tekstowej (SMS) na numer kontaktowy wskazany w Umowie – w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny.
- b) Poprzez wykonanie połączenia telefonicznego na numer kontaktowy wskazany w Umowie – w przypadku Abonenta, który wskazał numer geograficzny.
- c) Poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie do kontaktu.
14. Zmiana Pakietu Usługi następuje na podstawie wniosku Abonenta złożonego na trwałym nośniku danych, w formie odpowiadającej tej, w której zawarto Umowę.
- a) Jeśli Abonent wyraził chęć otrzymywania informacji w formie pisemnej, wniosek powinien być dostarczony na wskazany adres korespondencyjny.
- b) Wniosek może być również złożony drogą elektroniczną na adres e-mail lub inny środek komunikacji elektronicznej wskazany przez Abonenta.
- c) Na podstawie wniosku sporządza się aneks do Umowy lub zawiera nową Umowę.
15. W przypadku zmiany Pakietu Usługi Abonent nie ponosi żadnych kosztów związanych z instalacją.
16. Zawieszenie świadczenia usługi może nastąpić na wniosek Klienta lub z inicjatywy E-Mouse w przypadkach określonych w niniejszym Regulaminie.
17. Klient ma prawo złożyć wniosek o zawieszenie świadczenia usługi na czas określony lub nieokreślony.
18. Wniosek należy złożyć w formie pisemnej, elektronicznej (np. e-mail) lub poprzez panel klienta na stronie E-Mouse, co najmniej ****7 dni roboczych**** przed planowaną datą zawieszenia.
19. Po zakończeniu okresu zawieszenia usługa zostaje automatycznie wznowiona, a Klient zobowiązany jest do uiszczania standardowych opłat abonamentowych zgodnych z aktualnym cennikiem usługi.
20. E-Mouse zobowiązuje się poinformować Klienta o planowanym zawieszeniu usługi z co najmniej ****3-dniowym wyprzedzeniem****, o ile nie jest to niemożliwe ze względu na wyjątkowe okoliczności.
21. Usługa zostaje wznowiona po usunięciu przyczyny zawieszenia, przy czym E-Mouse zastrzega sobie prawo do naliczenia dodatkowych opłat zgodnych z cennikiem.
22. W okresie zawieszenia świadczenia usługi Klient nie ponosi pełnych opłat abonamentowych, chyba że regulamin stanowi inaczej.
23. E-Mouse nie ponosi odpowiedzialności za utratę dostępu do internetu w wyniku zawieszenia, o ile jest ono zgodne z niniejszym Regulaminem.
24. Klient zachowuje prawo do reaktywacji usługi przed upływem ustalonego okresu zawieszenia, zgłaszając taką potrzebę E-Mouse. Wznowienie usługi może wiązać się z dodatkowymi opłatami.
25. Klient zobowiązany jest do uregulowania wszystkich zaległych należności przed złożeniem wniosku o zawieszenie usługi.
26. Abonent będący stroną umowy z dostawcą usługi dostępu do internetu w przypadku zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.

§8. ZMIANY UMOWY

1. E-Mouse przysługuje prawo zmiany warunków Umowy, w tym wysokości opłat określonych w Umowie lub Cenniku. W przypadku braku akceptacji tych zmian Abonentowi przysługuje prawo do odmowy przyjęcia zmian poprzez złożenie wypowiedzenia Umowy w trybie zgodnym z art. 307 lub art. 308 Prawa komunikacji elektronicznej w zakresie Usług komunikacji elektronicznej oraz zgodnym z postanowieniami od ust. 3 do 22 poniżej w zakresie wszystkich usług.
2. Tryb wprowadzenia proponowanych przez E-Mouse zmian warunków Umowy określają ust. 1-23 Regulaminu w zakresie wszystkich usług oraz art. 306-308 Prawa komunikacji elektronicznej w zakresie Usług komunikacji elektronicznej.
3. E-Mouse może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy w przypadku, gdy:
- a) konieczność wprowadzenia zmian wynika:
- bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
 - z decyzji Prezesa UKE;
- b) proponowane zmiany:
- są wyłącznie na korzyść Abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,
 - mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonentów.
4. E-Mouse może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy zawartej na czas określony, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności niż wskazane w ust. 3, na które E-Mouse nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć.
5. W odniesieniu do Umów zawartych na czas nieokreślony (lub przekształconych w Umowy zawarte na czas nieokreślony), E-Mouse uprawniony jest do podwyższenia wysokości Abonamentu, z poniżej wskazanych obiektywnych powodów, które wpływają na świadczenie Usług przez E-Mouse:
- a) zmiana cen towarów i usług potwierdzona zmianą średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych („Wskaźnik CPI”), publikowanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego („GUS”), przy czym:

REGULAMIN ŚWIADCZENIA DOSTĘPU USŁUGI komunikacji elektronicznej

- I. zmiana opłat będzie obliczana zgodnie z wzorem: Dotychczasowy Abonament brutto × Mnożnik;
 - II. „Mnożnik” to wyrażona w procentach wartość równa publikowanemu Wskaźnikowi CPI, (np. opublikowany wskaźnik 105,0 – mnożnik zmiany 105,0%);
 - III. „Dotychczasowy Abonament brutto” oznacza Abonament ustalony na dzień dokonywania zmiany, bez uwzględnienia przyznawanych rabatów, bez względu na to, czy Abonent spełnił warunki dla uzyskania tych rabatów;
 - IV. zmiana nie może nastąpić częściej niż jeden raz w roku kalendarzowym;
 - V. E-Mouse może zmieniać Abonament tylko na podstawie Wskaźnika CPI publikowanego za rok kalendarzowy, w którym obowiązywała Umowa, niezależnie od miesiąca, w jakim została zawarta;
 - VI. E-Mouse może podwyższyć Abonament po opublikowaniu danego CPI Cen, maksymalnie o kwotę wynikającą z wyliczenia na podstawie zasad przedstawionych w ust. 5 lit. a. ppkt. (I)-(V) powyżej;
- b) wprowadzenie bądź podwyższenie opłat publicznoprawnych bezpośrednio obciążających Operatora w związku z świadczeniem Usług, takich jak opłaty telekomunikacyjne przewidziane przepisami Ustawy - Prawo komunikacji elektronicznej;
- c) podwyższenie wysokości lub wprowadzenie nowej opłaty należnej od Operatora za hurtowy dostęp do infrastruktury telekomunikacyjnej niezbędnej do świadczenia Usług;
- d) podwyższenie wysokości lub wprowadzenie nowych opłat należnych od E-Mouse za energię elektryczną niezbędną do świadczenia Usług;
- e) wzrost kosztów świadczenia Usług przez Operatora w wyniku zmiany lub wzrostu zakresu i kosztów wykonywania obowiązków z zakresu obronności i bezpieczeństwa;
- f) wzrost kosztów nabywania, utrzymania, modernizacji, wymiany urządzeń, instalacji, infrastruktury telekomunikacyjnej, systemów informatycznych i oprogramowania, umożliwiających świadczenie Usług przez E-Mouse ;
- g) wzrost kosztów pracy, w tym wzrost minimalnego lub zasadniczego wynagrodzenia za pracę w Polsce oraz przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw;
- h) wzrost kosztów zewnętrznego finansowania dłużnego, wynikający z wzrostu stóp procentowych stosowanych przez banki i inne instytucje finansujące, przeznaczonego na pokrycie kosztów świadczenia Usług, a w tym pozostałych kosztów wymienionych w lit. b.-g. powyżej;
- i) wydanie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych bądź innego organu administracji państwowej, wydanie zalecenia pokontrolnego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub wydanie prawomocnego orzeczenia sądu powszechnego, które zobowiązuje lub uprawnia Dostawcę Usług do dokonania zmiany Opłat;
- j) wystąpienie obiektywnych, nadzwyczajnych i niezależnych od E-Mouse okoliczności, na które nie mają oni wpływu i których nie można było przewidzieć w momencie zawierania Umowy przy zachowaniu należytej staranności, a które uniemożliwiają realizację Umowy na uzgodnionych warunkach.
6. Postanowienie ust. 5 lit. a.-h. nie będzie mieć zastosowania w odniesieniu do Umów, na podstawie których Abonament po upływie okresu, na który Umowa została zawarta (czasu określonego) rośnie automatycznie licząc od upływu takiego okresu (czasu określonego).
7. Zmiany Abonamentu przez E-Mouse:
- a) wprowadzane w oparciu o inne podstawy (o których mowa w ust. 5 lit. b.-j.) niż Wskaźnik CPI, muszą pozostawać w bezpośrednim związku z co najmniej jednym z wskazanych powodów zmian, zaś rodzaj i zakres każdej zmiany powinien być adekwatny i proporcjonalny do rodzaju i zakresu wpływu danego powodu na wysokość Abonamentu i kosztów świadczenia Usług przez E-Mouse;
 - b) mogą być wprowadzone w oparciu o ust. 5 lit. a.-h. tylko raz w roku, a E-Mouse doręcza informacje o zmianie do Abonenta w pierwszym kwartale roku kalendarzowego;
 - c) mogą być wprowadzone w oparciu o jeden z poniższych tytułów (nigdy z obu łącznie):
 - (i) Wskaźnik CPI, albo-ust. 5 lit. b.-h. (wzrost kosztów świadczenia Usług) – w tym przypadku podwyżka Abonamentu nie może być wyższa niż 12% Dotychczasowego Abonamentu brutto.
8. Wprowadzając zmiany Abonamentu, o których mowa w ust. 5 lit. b.-j., E-Mouse może uwzględnić daną okoliczność faktyczną wyłącznie jednokrotnie i jako podstawę zmiany w oparciu tylko o jeden z powodów wymienionych w ust. 5 lit. b.-j. Powyżej.
9. E-Mouse, informując Abonentów o podwyższeniu Abonamentu, o którym mowa w ust. 5 oraz ust. 7, zobowiązani są także wskazać podstawę i powód dokonania danej zmiany Abonamentu.
10. E-Mouse uprawniony jest nadto do jednostronnego obniżenia Abonamentu lub usunięcia elementu Abonamentu.
11. E-Mouse obniża Abonament w ciągu maksymalnie dwóch okresów rozliczeniowych po opublikowaniu danego Wskaźnika CPI oraz według wyliczenia przeprowadzonego zgodnie z ust. 5 lit. a. powyżej, jeśli wystąpi deflacja (Mnożnik, o którym mowa w pkt. ust. 5 lit. a. ppkt. (I)-(II) będzie mniejszy niż „100%”) – za wyjątkiem sytuacji, w której w poprzednim roku kalendarzowym E-Mouse nie dokonał podwyżki danego Abonamentu w oparciu o Wskaźnik CPI (mimo, że był do tego uprawniony).

12. W odniesieniu do Umowy zawartej na czas nieokreślony (lub przekształconej w zawartą na czas nieokreślony) przez 6 miesięcy od jej zawarcia E-Mouse nie może zmieniać Abonamentu zgodnie z ust. 5 lit. a.-h (w oparciu o Wskaźnik CPI i wzrost kosztów świadczenia Usług).

13. W celu odzwierciedlenia skutków okoliczności o niefinansowym charakterze E-Mouse jest uprawniony do zmiany innych niż wysokość Abonamentu warunków Umowy zawartej (lub przekształconej) na czas nieokreślony, w przypadku konieczności zaprzestania świadczenia lub zmiany zakresu w całości lub części Usług z poniżej wskazanych powodów wywołujących konieczność dokonania takiej zmiany:

a) wydanie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych bądź innego organu administracji państwowej, wydanie zaleceń pokontrolnych Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, wydanie prawomocnych orzeczeń sądów powszechnych zobowiązujących lub uprawniających E-mouse do dokonania zmiany;

b) wygaśnięcie prawa do wykorzystywania częstotliwości, infrastruktury lub urządzeń telekomunikacyjnych;

c) zakończenie lub zmiana istotnych warunków dostarczania przez podmiot trzeci na rzecz Operatora świadczenia niezbędnego Operatorowi do wykonywania Usług (np. w zakresie dostępu do infrastruktury telekomunikacyjnej, dostępu do sieci, dostarczania lub udostępniania oprogramowania, sprzętu lub treści audiowizualnych);

d) wycofywanie, zmianę na inną lub modyfikacje technologii lub ujednoczenia standardów świadczenia Usług Abonentom uwarunkowanych aktualnym stanem rozwoju techniki, ograniczeniami dostępności usług bądź sprzętu lub innymi istotnymi uwarunkowaniami technologicznymi, powodującymi konieczność wprowadzania takich zmian (np. optymalizacji wykorzystania zasobów; technologia wykorzystywana w procesie świadczenia Usług lub parametry Usług będą istotnie odbiegać od powszechnie stosowanych w świadczeniu podobnych usług na rynku);

e) w przypadku wystąpienia obiektywnych, nadzwyczajnych i niezależnych od Operatora okoliczności, na które nie ma on wpływu, i których nie można było przewidzieć w momencie zawierania Umowy przy zachowaniu należytej staranności, a które uniemożliwiają realizację Umowy na uzgodnionych warunkach.

14. Wprowadzane przez Operatora zmiany warunków Umowy, o których mowa w ust. 13, muszą pozostawać w bezpośrednim związku z co najmniej jednym z wskazanych powodów zmian, zaś rodzaj i zakres każdej zmiany powinien być adekwatny i proporcjonalny do rodzaju i zakresu wpływu danego powodu na świadczenie Usług przez E-Mouse. Ponadto, w razie zajścia okoliczności wskazanych w ust. 13 lit. a. (działanie państwa) E-Mouse może zmienić warunki Umowy w granicach określonych tymi decyzjami, zaleceniami lub orzeczeniami.

15. Jeżeli zmiana, o której mowa w ust. 13 będzie się wiązała z zaprzestaniem świadczenia Usługi, za którą Umowa przewiduje odrębną opłatę, opłata taka nie będzie pobierana.

16. E-Mouse, informując Abonentów o zmianie warunków Umowy, o których mowa w ust. 13-14 zobowiązany jest także wskazać podstawę i powód dokonania danej zmiany warunków Umowy oraz zakres jego wpływu na konieczność zmiany warunków Umowy.

17. Ponadto, E-Mouse jest uprawniony do zmiany innych niż wysokość Abonamentu warunków Umowy, o ile taka zmiana będzie wyłącznie na korzyść Abonentów.

18. W przypadku, gdy proponowane zmiany warunków Umowy wynikają bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, decyzji Prezesa UKE, są wyłącznie na korzyść Abonentów, w tym powodują obniżenie cen Usług lub dodanie nowej Usługi, E-Mouse podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

19. Bezwzględnie po publikacji, o której mowa w ust. 18, E-Mouse:

a) doręcza na trwałym nośniku Abonentowi podane do publicznej wiadomości informacje, o których mowa powyżej w ust. 18 oraz

b) informuje na trwałym nośniku Abonenta o uprawnieniu do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian, z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w par.19 Umowy, przy czym termin na realizację tego prawa do wypowiedzenia Umowy nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

20. E-Mouse doręcza Abonentowi na trwałym nośniku treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, o której mowa w ust. 4, ust. 5 oraz ust. 13 z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie w formie odpowiadającej formie zawartej Umowy, chyba że Abonent złożył żądanie:

a) dostarczenia treści tych zmian drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość, lub

b) dostarczenia treści tych zmian na piśmie na wskazany adres korespondencyjny.

Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie. E-Mouse podaje również do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie.

21. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w ust. 20, z powodu zmian warunków Umowy opisanych w ust. 4 E-Mouse nie przysługuje odszkodowanie w związku z rozwiązaniem Umowy przed upływem okresu, na jaki została zawarta, chyba że konieczność wprowadzenia tych zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub z decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 306 Prawa komunikacji elektronicznej.

22. E-Mouse niezwłocznie informują Abonenta o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy. Dla Abonentów niebędących stroną Umowy zawartej w formie pisemnej, E-mouse podaje tę informację niezwłocznie do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej.

23. Zmiany Umowy mogą także nastąpić w drodze zgodnego porozumienia E-Mouse i Abonenta.

24. E-mouse dopuszcza rozwiązanie powstałego między stronami sporu polubownie.

§9. PŁATNOŚCI I OPÓŹNIENIA W PŁATNOŚCIACH

1. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania opłat za Usługę zgodnie z podpisaną Umową i Cennikiem opłat.

a) Jeżeli okres świadczenia Usługi nie obejmuje pełnego Okresu rozliczeniowego, wówczas za każdy dzień świadczenia Usługi w takim okresie rozliczeniowym Abonent zapłaci opłatę w wysokości 1/30 opłat abonamentowych.

b) Rozpoczęcie naliczania opłat następuje od dnia podpisania Umowy i uruchomienia Usługi.

c) Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek firmy E-Mouse.

d) Za opóźnienie w uiszczaniu opłat firma E-Mouse ma prawo naliczać odsetki ustawowe.

e) Abonent jest zobowiązany do terminowego wpłacania należności za Usługę zgodnie z warunkami zawartej Umowy na konto bankowe podane w Umowie.

2. Opóźnienia w płatnościach.

- (1) W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należnych opłat, E-Mouse ma prawo ograniczyć świadczenie usług, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Warunkiem ograniczenia świadczenia usług jest uprzednie wezwanie Abonenta do zapłaty zaległych należności w terminie co najmniej 7 dni.
- (2) Jeżeli po upływie co najmniej 7 dni od ograniczenia świadczenia Usług lub wystąpienia przyczyny braku ograniczenia świadczenia Usług, Abonent nie zapłacił zaległych należności, E-Mouse powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi, pod warunkiem dalszego braku zapłaty w ciągu co najmniej kolejnych 3 dni.
- (3) W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od wyczerpania postępowania reklamacyjnego, o ile Abonent uiścił bezsporne należności.
- (4) Wznowienie świadczenia Usługi następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty przez Abonenta zaległych należności.
- (5) E-Mouse przysługuje prawo rozwiązania Umowy w przypadku, gdy w terminie co najmniej 7 dni od zawieszenia świadczenia Usługi, nie ustaną przyczyny jej zawieszenia. Przed rozwiązaniem Umowy, E-Mouse powiadamia Abonenta, wyznaczając mu kolejny co najmniej 7 dniowy termin na zapłatę zaległych należności.
- (6) Wszelkie powiadomienia wskazane w ust 1-5 powyżej doręczają się na trwałym nośniku, na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli zostanie on udostępniony przez E-Mouse.

Postanowień ust. (1) - (5) nie stosuje się w przypadku, w którym Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za Usługi. W takim wypadku E-Mouse może zawiesić świadczenie Usługi pod warunkiem uprzedniego powiadomienia tego Abonenta z wyznaczeniem dodatkowego terminu do zapłaty, wynoszącego co najmniej 14 dni.

§10. REKLAMACJE

1. Abonent może złożyć reklamację z tytułu:
 1. niedotrzymania z winy **E-Mouse** terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
 2. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
 3. nieprawidłowego naliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamacja może zostać złożona:
 1. pisemnie – w Biurze Obsługi Klienta **E-Mouse**, ul. Chłodna 11, Suwałki, lub przesyłką pocztową,
 2. ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta **E-Mouse**,
 3. telefonicznie – jeżeli **E-Mouse** udostępni taką formę kontaktu,
 4. w formie elektronicznej – na adres poczty elektronicznej wskazany na stronie internetowej **E-Mouse**.
3. W przypadku przyjęcia reklamacji ustnie sporządza się protokół, którego kopia przekazywana jest Abonentowi na trwałym nośniku.
4. W przypadku złożenia reklamacji **E-Mouse** potwierdza jej przyjęcie:
 1. niezwłocznie – w przypadku reklamacji złożonej osobiście lub ustnie do protokołu,
 2. w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej lub elektronicznej.
5. Reklamacja może być złożona w terminie **12 miesięcy** od dnia:
 1. w którym upłynął termin rozpoczęcia świadczenia Usługi,
 2. w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana,
 3. doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowo naliczoną należność.
6. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 5, pozostawia się bez rozpoznania, o czym **E-Mouse** niezwłocznie informuje Abonenta.
7. Reklamacja powinna zawierać w szczególności:
 - a) imię i nazwisko lub nazwę Abonenta oraz adres zamieszkania albo siedziby,
 - b) przedmiot reklamacji,
 - c) okres, którego reklamacja dotyczy,

- d) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - e) numer identyfikacyjny Abonenta lub numer umowy,
 - f) wysokość żądanej kwoty odszkodowania lub innej należności – jeżeli Abonent jej dochodzi,
 - g) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty należności albo wnioszek o zaliczenie jej na poczet przyszłych należności,
 - h) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
8. Jeżeli reklamacja nie zawiera danych niezbędnych do jej rozpatrzenia, **E-Mouse** wzywa Abonenta do jej uzupełnienia w terminie nie krótszym niż 7 dni od dnia doręczenia wezwania. Nieuzupełnienie reklamacji w tym terminie skutkuje pozostawieniem jej bez rozpoznania.
 9. **E-Mouse** rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi w terminie **30 dni od dnia jej złożenia**.
 10. Odpowiedź na reklamację zawiera w szczególności:
 1. informację o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 2. uzasadnienie faktyczne i prawne rozstrzygnięcia,
 3. informację o przyznanej kwocie odszkodowania lub zwrotu należności – w przypadku uwzględnienia reklamacji,
 4. pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed właściwym sądem.
 11. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest Abonentowi **na trwałym nośniku**, w szczególności w formie pisemnej lub elektronicznej. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat **E-Mouse** dokonuje odpowiedniej korekty rozliczeń. Kwoty należne Abonentowi zwracane są zgodnie z jego dyspozycją przelewem na rachunek bankowy, przekazem pocztowym lub zaliczane na poczet przyszłych należności.
 12. **E-Mouse** nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w zakresie wynikającym z ingerencji Abonenta w instalację lub konfigurację urządzeń, chyba że ingerencja ta została dokonana za zgodą **E-Mouse**.

§11. DANE OSOBOWE

1. E-mouse może przetwarzać dane osobowe Abonentów będących osobami fizycznymi, zgodnie z przepisami ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej oraz na podstawie przepisów o ochronie danych osobowych, w tym RODO.
2. Dla Abonenta będącego osobą fizyczną, przetwarzanie przez E-Mouse danych osobowych odbywa się tylko gdy istnieją podstawy prawne do ich przetwarzania lub zgoda Abonenta.
3. Gdziekolwiek w niniejszym Regulaminie mowa jest o zgodzie Abonenta, wówczas zgoda ta musi być wyrażona w wyraźny sposób, w tym może być wyrażona drogą elektroniczną oraz może być wycofana w każdym czasie, w sposób prosty i wolny od opłat. Oświadczenia takie mogą być składane przez Abonenta w biurze E-mouse.
4. Przez dane transmisyjne rozumie się dane przetwarzane do celów przekazywania komunikatów elektronicznych w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi komunikacji elektronicznej i mogą obejmować dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług komunikacji elektronicznej wskazujące położenie geograficzne telekomunikacyjnego urządzenia końcowego użytkownika usług komunikacji elektronicznej
5. Przez dane dotyczące Abonenta rozumie się wszelkie dane udostępnione przez Abonenta w celu realizacji Umowy lub w celach reklamowych i związanych z marketingiem, dane pozwalające na identyfikację Abonenta oraz dane, które Abonent uczynił powszechnie dostępnymi. Abonent ma prawo do wglądu i poprawiania danych dotyczących Abonenta, a także usunięcia ich z baz danych E-Mouse, o ile taka zmiana lub usunięcie nie spowoduje naruszenia prawa ani nie uniemożliwi lub nie utrudni wykonywania obowiązków wynikających z Umowy.
6. E-Mouse ma prawo do rejestrowania rozmów i innych operacji Abonentów realizowanych za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, zgodnie i w granicach obowiązującego prawa, w szczególności w celu udokumentowania transakcji handlowej czy zamówienia przez Abonenta nowych Usług.
7. Dane transmisyjne przetwarzane do celów naliczania opłat Abonenta i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich będą przetwarzane do końca okresu obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu – w okresie możliwości dochodzenia roszczeń.

§12. POSTANOWIENIA SZCZEGÓLNE DLA URZĄDZEŃ

1. W przypadku, gdy urządzenia udostępnione Abonentowi przez E-Mouse zostaną uszkodzone, a uszkodzenia są wynikiem nieprawidłowego użytkowania, Abonent poniesie koszt naprawy bądź wymiany zniszczonego sprzętu według aktualnej ceny rynkowej, z zastrzeżeniem ust. 2. Dotyczy to również uszkodzeń będących wynikiem zalania, wadliwej instalacji elektrycznej lub odgromowej w Lokalu, itp., o ile Abonent ponosi winę za takie działanie lub zaniechanie (w szczególności świadomie użytkował wadliwą instalację elektryczną lub świadomie doprowadzał do jej przeciążenia).
2. W przypadku sporu co do zasadności naliczenia kosztów naprawy Sprzętu z winy Abonenta, klasyfikacji uszkodzenia sprzętu, pod kątem oceny czy uszkodzenia są wynikiem nieprawidłowego użytkowania, dokona niezależny rzeczoznawca. W przypadku stwierdzenia, że uszkodzenia powstały z winy Abonenta, E-Mouse może obciążyć Abonenta kosztami takiej ekspertyzy. Odpowiednio E-mouse może odstąpić od obciążania Abonenta kosztami naprawy lub wymiany. Abonentowi, który nie zgadza się z wykonaną klasyfikacją uszkodzenia przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym. Abonent ma prawo w każdej chwili skierować powstały między nim a E-Mouse spór do sądu powszechnego, jak również może skorzystać z możliwości pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym

rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823). Dodatkowe informacje w przedmiocie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich Abonent może pozyskać na stronie WWW Prezesa UKE: www.uke.gov.pl.)

3. W przypadku opisanym w ust. 1 wydanie Abonentowi nowego lub naprawionego Sprzętu nastąpi po poniesieniu przez Abonenta wyżej opisanych kosztów wymiany lub naprawy Udostępnionego Sprzętu, stosownie do postanowień ust. 1-2.
4. W przypadku zaginięcia Udostępnionego Sprzętu z przyczyn, za które odpowiada Abonent, wydanie Abonentowi nowego Sprzętu nastąpi po poniesieniu przez Abonenta kosztów takiego wydania.
5. W przypadku niepokrycia przez Abonenta kosztów naprawy, wymiany lub wydania nowego Sprzętu, gdy na mocy Umowy, Regulaminu lub bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa był do tego zobowiązany, E-Mouse może zawiesić świadczenie całości bądź części Usług, albo rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty w terminie 14 dni.
6. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać Udostępnionego Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem.
7. Abonent nie ma prawa udostępniać Udostępnionego Sprzętu osobom trzecim.
8. Abonent powinien, w miarę możliwości powiadomić E-Mouse I o zamiarze opuszczenia Lokalu w którym zainstalowany jest Udostępniony Sprzęt.
9. Urządzenia Abonenta (np.: komputer, tablet, smart TV, smartphone, Xbox i inne) podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem:(certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
10. E-Mouse nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. E-Mouse zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.
11. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Sprzęt podczas wyłączeń atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia Abonenta. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniem tego obowiązku E-Mouse nie ponosi odpowiedzialności. Koszty naprawy ponosi w tym przypadku Abonent.

§13. BEZPIECZEŃSTWO I INTEGRALNOŚĆ SIECI

1. E-Mouse podejmują środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, uwzględniając stopień ryzyka, oraz najnowocześniejsze osiągnięcia techniczne oraz koszty wprowadzenia tych środków, oraz informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez E-Mouse, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Informacja taka może być przekazana drogą elektroniczną lub poprzez podanie jej do publicznej wiadomości.
2. W celu realizacji obowiązku wskazanego w ust. 1, E-Mouse może podjąć środki zmierzające do lub powodujące:
 - a. eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług, lub
 - b. przerwanie lub ograniczenie (w tym pogorszenie jakości, opóźnienie komunikatu i in. ingerencje) świadczenia Usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu Sieci z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług, także w odniesieniu do poszczególnych typów treści, komunikatów, Usług czy aplikacji .
3. E-Mouse może informować innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach, o których mowa w ust. 1. Informacja może zawierać dane niezbędne do identyfikacji oraz ograniczenia zagrożenia.
4. Z uwagi na okoliczność, że Usługi E-Mouse świadczone są z wykorzystaniem sieci osoby trzeciej, E-Mouse nie wprowadza osobnych procedur w celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci. W/w podmiot zarządzający siecią dokonuje w sposób ciągły pomiarów ruchu w sieci, w tym na poszczególnych jej elementach. W przypadku, gdy wskutek dokonanego pomiaru istnieje możliwość osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza, celem zapobieżenia wystąpienia takich sytuacji, podmiot ten wprowadza procedury organizacji ruchu w sieci. Środki zarządzania ruchem w sieci są przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne oraz opierają się na obiektywnych różnicach w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu. W wyniku wprowadzonych procedur zmianie mogą ulec zasady działania elementów infrastruktury sieci, transmisji, komunikacji pomiędzy elementami sieci lub kierunek ruchu telekomunikacyjnego w ramach poszczególnych elementów Sieci.
5. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy E-Mouse zapewniają zachowanie tajemnicy komunikacji elektronicznej w rozumieniu PKE, w tym tajemnicę:
 - a. informacji przekazywanych w sieci telekomunikacyjnej;
 - b. informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia;

- c. identyfikacji bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez E-Mouse, z wyjątkiem sytuacji określonych w ust. 6 oraz innych przypadkach, w których E-Mouse jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. Środki techniczne stosowane przez E-Mouse zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy komunikacji elektronicznej. E-Mouse nie gwarantują jednak całkowitego bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od E-Mouse.
7. E-Mouse przekazuje informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez zamieszczenie ich na swojej stronie WWW.

§14. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE USŁUGI INTERNETOWEJ

1. Dostawca świadczy Usługę internetową w ramach wybranego przez Abonenta pakietu prędkości.
2. Wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług. Dla poszczególnych zastosowań należy wybrać ofertę o parametrach (dla każdego urządzenia osobno): a) VoIP - 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms; b) przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms; c) oglądanie wideo w jakości SD, HD, 4K – odpowiednio 2, 6, 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms; d) gry sieciowe czasu rzeczywistego - 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 30 ms.
3. Dostawca posługuje się, w szczególności w treści Cenników, następującymi oznaczeniami prędkości dostępu do Internetu: a) prędkość zwykle dostępna (wyliczona z średniej dobowej, wartość na którą użytkownik może liczyć przynajmniej przez 70 procent trwania doby) przy prędkości pobierania do 100 Mbps wynosi 98 procent wartości deklarowanej, powyżej 100 Mbps jest to 70 procent wartości deklarowanej. b) prędkość minimalna przy prędkości pobierania 100 Mbps, wynosi 98 procent wartości deklarowanej, a powyżej 100 Mbps jest to 50 procent wartości deklarowanej c) deklarowana, którą Dostawca posługuje się w działalności marketingowej, Cennikach oraz Umowie, równa prędkości maksymalnej, d) maksymalna, której Abonent może oczekiwać przynajmniej co pewien czas, wyznaczająca górną granicę prędkości osiągalnej w wybranej prędkości dostępu. Wartości liczone są w protokole warstwy transportowej w taki sposób, iż uwzględniają także ograniczenia wynikające z parametrów punktu styku Sieci z zewnętrznymi punktami wymiany ruchu internetowego.
4. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość dostępu do Internetu uzależniona jest nie tylko od wybranej przez Abonenta prędkości dostępu, ale i w szczególności od: stopnia obciążenia Sieci w godzinach szczytu, przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych Abonentów lub niepożądanych działań zmierzających do generowania sztucznego ruchu, ograniczeń technicznych urządzeń Abonenta (w szczególności routera), korzystania z usługi dostępu do Internetu na kilku urządzeniach jednocześnie, jednoczesnego uruchomienia kilku strumieni danych, instalacji na urządzeniu aplikacji obniżających prędkość transmisji (antywirus, firewall), korzystania z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału (znaczną odległość od urządzenia końcowego).
5. Występujące faktyczne ograniczenia prędkości dostępu do Internetu mogą negatywnie wpływać na możliwość korzystania z aplikacji, usług czy treści, w szczególności w przypadku, w którym parametry te spadną poniżej wartości wskazanych w ust. 2.
6. Dostawca oświadcza, iż nie gwarantuje innych parametrów jakości Usługi internetowej niż prędkość pobierania i wysyłania danych. W szczególności nie określa minimalnych parametrów w zakresie opóźnień transmisji pakietów danych, zmienności tych opóźnień, a także utraty pakietów danych.
7. W przypadku zmiany dostawcy Usługi internetowej Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia tej usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Nowy Dostawca aktywuje tę usługę w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym Dostawcą, potwierdzonym niezwłocznie na Trwałym nośniku. Dotychczasowy Dostawca jest obowiązany świadczyć usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego Dostawcę z Abonentem terminu aktywacji tej usługi.
8. Wniosek o zachowanie ciągłości świadczenia Usługi przy zmianie Dostawcy należy złożyć u nowego Dostawcy. Informacje o formie i wymogach takiego wniosku udostępnia nowy Dostawca. W przypadku chęci przeniesienia usługi do Dostawcy, wzór wniosku jest dostępny w BOK lub na stronie internetowej.
9. W każdym wypadku, wniosek o zachowanie ciągłości świadczenia Usługi internetowej powinien zawierać dane Abonenta wymagane odpowiednimi przepisami prawa oraz określenie trybu, w którym rozwiązana zostanie umowa z dotychczasowym Dostawcą Usługi.
10. Rozwiązanie umowy z dotychczasowym Dostawcą może nastąpić w następujących trybach: a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym Dostawcą; b) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym Dostawcą i ze wskazaniem konkretnego terminu zmiany Dostawcy (żądając zmiany Dostawcy Usługi dostępu do Internetu, Abonent może wypowiedzieć umowę z dotychczasowym Dostawcą bez zachowania terminów wypowiedzenia, choć w zależności od jej warunków, może się to wiązać z obowiązkiem zapłaty odszkodowania za wcześniejsze rozwiązanie umowy, powiększonego o kwotę abonamentu za okres wypowiedzenia; c) na koniec okresu promocyjnego lub czasu określonego umowy uzgodnionego z dotychczasowym Dostawcą.
11. Proces zmiany dostawcy z zachowaniem ciągłości świadczenia Usługi opiera się na współpracy nowego Dostawcy z dotychczasowym Dostawcą (wymieniają oni między sobą informacje, w tym za pomocą dedykowanego systemu informatycznego, jeżeli zostanie udostępniony przez Prezesa UKE). Procesem kieruje nowy Dostawca.
12. W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia Usług przez nowego Dostawcę nie nastąpiło w uzgodnionym terminie aktywacji Usługi, dotychczasowy Dostawca kontynuuje świadczenie Usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia jej świadczenia przez nowego Dostawcę.
13. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego Dostawcę nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego terminu aktywacji Usługi: a) wypowiedzenie umowy z dotychczasowym Dostawcą staje się bezskuteczne, chyba że Abonent oświadczy inaczej; b) umowę z nowym Dostawcą uważa się za niezawartą, o czym dotychczasowy Dostawca informuje Abonenta.
14. Jeśli nie doszło do zmiany Dostawcy Usługi dostępu do Internetu, w uzgodnionym terminie, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego Dostawcy Usługi za każdy dzień opóźnienia, w wysokości ¼ sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA DOSTĘPU USŁUGI komunikacji elektronicznej

15. Dostawca traktuje wszystkie transmisje równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji.
16. W celu utrzymania optymalnych warunków Usługi internetowej Dostawca stosuje środki monitorowania ruchu oraz zarządzania ruchem, takie jak: zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym, kolejkowanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń. Środki te są stosowane nie dłużej, niż jest to konieczne. Dostawca dopuszcza stosowanie środków zarządzania ruchem w oparciu o zdefiniowane kategorie ruchu wyłącznie w przypadku, w którym okaże się to nieuniknione z technicznego punktu widzenia. Środki zarządzania ruchem nie są dyktowane względami handlowymi.
17. Środki zarządzania ruchem nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji ani usług, z wyjątkiem przypadków, w których jest to konieczne (i jedynie tak długo, jak jest to konieczne), aby: a)zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu, b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług oraz Urządzeń końcowych, c)zapobiec grożącemu przeciążeniu Sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
18. Środki te mogą spowodować czasowe pogorszenie parametrów świadczonej usługi dostępu do Internetu, w szczególności wydłużenie opóźnienia a także ograniczenie prędkości transmisji danych lub jej czasowe wstrzymanie.
19. Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych. Środki zarządzania ruchem nie obejmują monitorowania konkretnych treści.
20. Poniżej znajdują się ogólne informacje o podstawowych udogodnieniach, jakie Dostawca oferuje osobom z niepełnosprawnościami. Dostawca stosuje w tym zakresie aktualne wymogi wynikające z przepisów prawa. Poniższe postanowienie mają zatem charakter informacyjny i obejmują stan na moment doręczenia Abonentowi niniejszego Regulaminu. Aktualne informacje o oferowanych usługach i udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami Abonent może uzyskać na stronie internetowej Dostawcy (<https://www.emouse.pl/>) oraz w BOK.
21. BOK Dostawcy zapewnia w szczególności następujące udogodnienia: a)asystę personelu w zakresie dostania się do budynku, b) stanowiska zapewniające obsługę osób z niepełnosprawnościami narządu ruchu.
22. Dostawca zapewnia dostęp do: a)warunków Umowy, w tym dokumentów składających się na informacje przedumowne, b) informacji o udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami, c)informacji zawartych na fakturze, d) szczegółowego wykazu wykonanych usług - sporządzonych na papierze z użyciem dużej czcionki lub w formie elektronicznej w formacie tekstowym. Dokumenty dostępne są w BOK, na stronie internetowej Dostawcy lub doręczane na żądanie Abonenta.
23. W przypadku, gdy Abonent będący konsumentem zawiera z Dostawcą umowę obejmującą co najmniej Usługę internetową lub Usługę telefonii, wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym w rozumieniu art. 285 ust. 2 pkt d) PKE, postanowienia umowne dotyczące: a)automatycznego przedłużenia obowiązywania Umowy na czas nieokreślony, b) zasad dokonywania przez Dostawcę jednostronnej zmiany warunków Umowy, c)zasad dotyczących zachowania ciągłości Usług przy zmianie Dostawcy, d) prawa rozwiązania umowy z powodu występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie, - stosuje się do wszystkich Usług objętych taką umową.
24. Jeżeli Umowę określoną w ust. 23 zawiera niebędący konsumentem Abonent, będący mikro-przedsiębiorcą lub małym przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców, postanowienia ust. 23 stosuje się z wyłączeniem pkt d).
25. Jeżeli Abonent będący konsumentem ma prawo do wypowiedzenia Umowy wskazanej w ust. 23 przed upływem okresu jej obowiązywania ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy przez Dostawcę, uprawnienie to obejmuje wszystkie Usługi objęte tą umową.
26. W przypadku złożenia przez Abonenta określonego w ust. 23 zamówienia na dodatkowe Usługi termin obowiązywania Umowy, o której mowa w ust. 23, nie ulega przedłużeniu, chyba że Abonent wyraził na to zgodę.

§15. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych Umową, Regulaminem oraz Cennikiem mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego (Dz. U. 1964, Nr 16, poz. 93 z późn. zm.) oraz Ustawy – Prawo Komunikacji Elektronicznej (Dz. U. 2024 poz. 1221)
2. W przypadku powstania sporu między Abonentem, a E-Mouse, firma E-Mouse dopuszcza możliwość rozwiązania sporu polubownie.
3. Spór cywilnoprawny między Abonentem a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, w szczególności na wniosek Abonenta. Dodatkowe informacje w przedmiocie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich Abonent może pozyskać na stronie WWW Prezesa UKE: www.uke.gov.pl.
4. Regulamin w niniejszej wersji obowiązuje od dnia 10 listopada 2024 roku.
5. Abonent jest zobowiązany do poinformowania firmy E-Mouse o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie, w szczególności o utracie Tytułu prawnego do Lokalu, wszczęciu wobec niego postępowania upadłościowego oraz innych postępowań sądowych mogących mieć wpływ na wykonywanie Umowy, w terminie do 14 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań.
6. Abonent jest zobowiązany do doręczenia dokumentów potwierdzających zaistnienie zmian lub wszczęcie postępowania.
7. W przypadku niepoinformowania o zmianie adresu lub innych danych wszelka korespondencja, wysłana przez firmę E-Mouse, będzie uważana za skutecznie doręczoną.
8. Firma E-Mouse zobowiązuje się powiadomić Abonenta o każdej zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa firmie E-Mouse nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.
9. Firma E-Mouse zobowiązuje się powiadomić Abonenta o podwyższeniu cen usług z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego. W przypadku braku akceptacji podwyższenia cen Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia

Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa firmie E-Mouse nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, z zastrzeżeniem zwrotu ulgi przyznanej Abonentowi.

10. Wypowiedzenie Umowy, o którym mowa w ust. 8. i 9., może nastąpić jedynie przed wejściem w życie odpowiednio Regulaminu lub Cennika i jest skuteczne do dnia wejścia w życie odpowiednio Regulaminu lub Cennika.

11. Doręczenie Regulaminu lub Cennika może w szczególności nastąpić w formie przesyłki elektronicznej, dostarczonej na domyślny adres poczty elektronicznej, o którym mowa w Umowie §14.

Spis treści

REGULAMIN ŚWIADCZENIA DOSTĘPU USŁUGI komunikacji elektronicznej.....	1
§1. DEFINICJE POJĘĆ.....	1
§2. ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI.....	1
§3. OBSŁUGA SERWISOWA.....	3
§4. OBOWIĄZKI ABONENTA.....	3
§5. PRAWA OPERATORA.....	4
§6. ZAMÓWIENIE USŁUGI.....	4
§7. ZAWARCIE, ROZWIĄZANIE, ZAWIESZENIE UMOWY.....	5
§8. ZMIANY UMOWY.....	6
§9. PŁATNOŚCI I OPÓŹNIENIA W PŁATNOŚCIACH.....	9
§10. REKLAMACJE.....	9
§11. DANE OSOBOWE.....	10
§12. POSTANOWIENIA SZCZEGÓLNE DLA URZĄDZEŃ.....	10
§13. BEZPIECZEŃSTWO I INTEGRALNOŚĆ SIECI.....	11
§14. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE USŁUGI INTERNETOWEJ.....	12
§15. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.....	13