

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI SKY-NET

§1 DEFINICJE

DEFINICJE. 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 Suwałka, ul. Chłodna 11, adres strony <http://www.emouse.pl>.
- 4) Sky-Net – sieć bezprzewodowa Sky-Net to współpracujący ze sobą zbiór urządzeń telekomunikacyjnych zestawione w sposób umożliwiający przekaz sygnałów pomiędzy określonymi zakończeniami sieci.
- 5) Konsument – osoba fizyczna wnosząca o świadczenie Usługi Sky-Net lub korzystająca z Usługi.
- 6) Lokal – miejsce, w którym Świadczone 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, będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec E-Mouse lub inny określony w Umowie.
- 9) Konfiguracja sieciowa – zbiór adresów IP, DNS przypisane dla kart sieciowej komputera w Lokalu Abonenta.
- 10) Regulamin – „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 świadczenie usługi Sky-Net”.
- 13) Usługa – usługa Sky-Net, usługa dostępu do sieci Internet, wraz z udogodnieniami towarzyszącymi, określonymi w Cenniku, świadczona na zasadach określonych w Regulaminie.

§2 Zakres i warunki Świadczenia Usługi

1. Firma „E-Mouse” w oparciu o sieć radiową Sky-Net zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, Umowie i Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania, w szczególności do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku.
2. Firma „E-Mouse” zapewnia poprawne świadczenie Usługi, pod warunkiem korzystania przez Abonenta z zaleceń i instalacji wykonanej przez firmę „E-Mouse”.
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 Abonent zaakceptuje koszt instalacji oraz istnieją możliwości techniczne do jej świadczenia w Lokalu Abonenta.
6. Warunkiem rozpoczęcia korzystania z Usługi przez Abonenta jest zawarcie Umowy i wykonania 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.

§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 lub telefonicznie
3. pomoc w instalacji Zestawu instalacyjnego i konfiguracji Usługi oraz Usług dodatkowych,
4. naprawę usterek i nieprawidłowości w dostarczaniu Usługi,
5. Uzyskiwanie informacji o Usłudze,
6. Pomoc w wyborze Opcji Usługi i Zestawu instalacyjnego, odpowiadających wymogom Klienta,
7. Pomoc techniczna i zgłoszenie usterek i awarii,
8. złożenie reklamacji.
9. cennik obsługi serwisowej znajduje się na stronie firmy <http://www.sky-net.emouse.pl>

§4 OBOWIĄZKI ABONENTA

Abonent zobowiązany jest w ramach korzystania z Usług do:

- 1) Terminowego dokonywania wpłat za Usługi zgodnie z treścią Umowy i Cennikiem, na warunkach określonych w mniejszym regulaminie;
- 2) Niezwłocznego powiadomienia E-Mouse o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach, lub przerwach w świadczeniu Usługi oraz o niewłaściwej jakości Usługi, utracie danych sieciowych lub uzyskaniu tych danych przez osoby niewłaściwe.
- 3) Nie dokonywać zmian w zamontowanej instalacji internetowej bez wcześniejszych konsultacji technicznej z pracownikiem E-Mouse.
- 4) Nie dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody,
- 5) Umożliwić pracownikom E-Mouse, w uzgodnionym terminie przeprowadzenia kontroli stanu technicznego urządzeń sieciowych w Lokalu Abonenta w celu usunięcia usterek.
- 6) Nie umożliwiać korzystania z Usługi osobom trzecim poza Lokalem.
- 7) Nie prowadzić jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci internetowej Sky-Net.
- 8) Nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową Sky-Net lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów przeznaczonych utrzymania łączności w sieci.
- 9) Przestrzegać treści Regulaminu i Umowy oraz przepisów prawa.
- 10) Zabezpieczenia swojego stanowiska komputerowego aktualizowanym programem antywirusowym oraz firewallem.
- 11) Prowadzić kontrolę wychodzących plików i e-maili na swoim stanowisku komputerowym w celu uniknięcia rozsyłania niechcianego spamu do innych użytkowników sieci.
- 12) Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody, wyrządzone przez użytkowników sieci Internet, posługujących się jego konfiguracją sieciową.

§5 PRAWA OPERATORA

1. Usługodawca ma prawo do ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent narusza postanowienia Regulaminu lub Umowy.
2. Usługodawca ma prawo do ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent korzysta z zainfekowanego komputera i powoduje rozsyłanie w sieci niepożądanych plików, a w szczególności do
 2. Ograniczenie lub zawieszenie przez E-Mouse świadczenia Usługi trwa do czasu usunięcia przyczyny będącej podstawą ograniczenia lub zawieszenia.
3. 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 opłatą zgodną z Cennikiem.
4. Firma E-Mouse nie ponosi odpowiedzialności prawnej za:
 - 1) treści przekazywane podczas korzystania z Usługi,
 - 2) zabezpieczenie danych i oprogramowania komputerów Abonenta przed ingerencją osób trzecich,
 - 3) rejestracji domen dokonywana przez Abonenta w trakcie korzystania z Usługi,
 - 4) szkody poniesione przez Abonenta w związku z niemożnością korzystania z Usługi,
 - 5) wadliwe działanie Usługi w przypadku zmian dokonanych przez Abonenta w instalacji,
 - 6) następstwa udostępnienia osobom trzecim przez Abonenta konfiguracji sieciowej.
 - 7) 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.sky-net.emouse.pl>.
2. Zamówienie, złożone w postaci elektronicznej, wiąże Klienta w chwili otrzymania potwierdzenia jego przyjęcia od firmy E-Mouse.
3. Realizacja zamówienia w terminie do 14 dni po wydaniu pozytywnej opinii w sprawie technicznych warunków podłączenia w Lokalu Konsumenta.

§7 UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUGI

1. Umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta w formie pisemnej po wykonaniu instalacji w Lokalu Klienta i spełnieniu przez Klienta warunków wynikających z Regulaminu
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 użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, instalacja łącza w Lokalu wymaga przedstawienia przez Klienta pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej.
4. Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy poprzez pisemne oświadczenie złożone w Biurze E-Mouse w terminie 10 dni od dnia jej podpisania.
5. W przypadku rezygnacji Klienta ze świadczenia Usługi w trybie określonym w ust. 8., Umowa uważana jest za niezawartą, a Klient jest zwolniony z wszelkich opłat za Usługę.
6. Umowa o świadczenie Usługi zawierana jest na czas nieokreślony lub na czas określony.
7. Zawarcie Umowy na czas określony może być związane z

- pryznaniem Abonentowi ulg, szczegółowo określonych w Umowie.
8. E-Mouse zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy: jeżeli, w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej.
9. Abonent może rozwiązać Umowę o Świadczenie Usługi na czas określony lub 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 może rozwiązać Umowę o Świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta postanowień Regulaminu, Umowy, Cennika lub gdy Abonent narusza przepisy prawa w związku z korzystaniem z Usługi, albo korzysta z Hasła lub kodu PIN, których nie jest właścicielem.
11. Firma E-Mouse może rozwiązać Umowę o Świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym z powodu braku możliwości jej Świadczenia ze względu na zaistniałe warunki techniczne.
12. Oświadczenie Abonenta w przedmiocie rozwiązania Umowy powinno zostać złożone w formie pisemnej w biurze firmy E-Mouse.
13. Zmiana Pakietu Usługi następuje na podstawie pisemnego wniosku Abonenta oraz aneksu do Umowy, który Abonent podpisuje w biurze firmy E-Mouse.
14. W przypadku zmiany Pakietu Usługi, Abonent nie ponosi żadnych kosztów związanych z instalacją.

§ 8 Opłaty

1. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania opłat za Usługę zgodnie z podpisaną Umową i Cennikiem opłat.
2. W ramach opłaty abonamentowej za Usługę Abonent otrzymuje: dostęp do sieci Sky-Net o określonej w Cenniku prędkości transmisji danych od i do swojego komputera.
3. 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.
4. Rozpoczęcie naliczania opłat następuje od dnia podpisania Umowy i uruchomienia Usługi.
5. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek firmy E-Mouse.
6. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat firma E-Mouse ma prawo naliczać odsetki ustawowe.
7. Abonent jest zobowiązany do terminowego wpłacania należności za Usługę zgodnie z warunkami zawartej Umowy na konto bankowe podane w Umowie.
8. W przypadku użyczenia usługi poza Lokal Abonent będzie obciążony karą za użyczenie łącza poza Lokal wg Cennika.

§ 9 REKLAMACJA

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu Świadczenia Usługi.
2. Reklamacja może zostać złożona w Biurze E-Mouse ul. Chłodna 11, Suwałki, lub drogą elektroniczną na adres e-mailowy podany na stronie <http://www.sky-net.emouse.pl>.
3. W przypadku złożenia reklamacji osoba upoważniona w firmie E-Mouse wydaje potwierdzenie o przyjęciu reklamacji na piśmie w terminie do 7 dni.
4. Reklamacja może być złożona w terminie do 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w Świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została

nienależycie wykonana, albo miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu Świadczenia Usługi.

5. Reklamacja złożona po upływie terminu, o którym mowa w ust.

4., pozostawia się bez rozpatrzenia, o czym firma E-Mouse niezwłocznie powiadamia Abonentów.

6. Reklamacja powinna w szczególności zawierać:

a) Imię, nazwisko (nazwę) i adres Abonenta zgłaszającego reklamację;

b) Przedmiot reklamacji;

c) Okres reklamacji,

d) Przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,

e) Datę zawarcia umowy, datę rozpoczęcia świadczenia usługi, numer reklamacji i numer identyfikacyjny Abonenta,

f) Wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności gdy jej wypłaty żąda Abonent,

g) Numer konta bankowego lub właściwy adres do wypłaty odszkodowania lub należności, o których mowa powyżej lub wniosek o zaliczenie odszkodowania bądź należności na poczet przyszłych płatności,

h) Podpis osoby zgłaszającej reklamację – w przypadku zgłoszenia jej w formie pisemnej.

7. Za dzień zgłoszenia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę jej wpływu do firmy E-Mouse.

9. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie lub drogą elektroniczną nie będzie zawierać danych określonych w ust. 6. lit. a-e oraz g-h osoba upoważniona przez Usługodawcę do odbioru tego typu zgłoszeń

niezwłocznie poinformuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia.

10. W przypadku gdy zgłoszona reklamacja bez nie zawiera prawidłowego podania danych, o których mowa w powyższym ustępie E-Mouse wezwie niezwłocznie Abonenta do uzupełniania stosownych danych w terminie nie krótszym niż 7 dni wskazując zakres uzupełnienia z pouczeniem, i. w przypadku nieuzupełnienia reklamacji w stosownym terminie pozostanie bez rozpoznania.

11. Firma E-Mouse w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji jest zobowiązane do udzielenia w formie pisemnej stosownej odpowiedzi na reklamację.

12. Odpowiedź na reklamację zostanie doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą.

13. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, firma E-Mouse wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji zostaną zgodnie

z wnioskiem Abonenta zwrócone przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy albo zaksięgowane w formie bonifikaty na poczet przyszłych należności za Usługę.

§ 10 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie i Cenniku stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne.

2. Abonent jest zobowiązany do poinformowania firmę E-Mouse o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie, w szczególności o utracie Tytułu prawnego do Lokalu, wszczęciu wobec niego

postępowania upadłościowych oraz innych postępowań sądowych mogących mieć wpływ na wykonywanie Umowy, w terminie do 14 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań.

3. Abonent jest zobowiązany do doręczenia dokumentów potwierdzających zaistnienie zmian lub wszczęcie postępowania.

3. W przypadku niepoinformowania o zmianie adresu lub innych danych wszelka korespondencja, wysłana przez firmę E-Mouse,

będzie uważana za skutecznie doręczoną.

4. 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.

5. 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.

6. Wypowiedzenie Umowy, o którym mowa w ust. 4. i 5., może nastąpić jedynie przed wejściem w życie odpowiednio Regulaminu lub Cennika i jest skuteczne do dnia wejścia w życie odpowiednio Regulaminu lub Cennika.

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