

Regulamin świadczenia usługi dostępu  
do sieci INTERNET przez firmę  
„ARKNET”

ARKNET  
Myślibórz, lipiec 2006

## Spis treści

DZIAŁ I Postanowienia ogólne .....	3
DZIAŁ II Zakres i warunki świadczenia usługi dostępu do sieci Internet.....	3
DZIAŁ III Umowa .....	3
Rozdział 1 Postanowienia ogólne.....	3
Rozdział 2 Warunki zawarcia Umowy .....	4
Rozdział 3 Warunki realizacji Umowy.....	5
Rozdział 4 Sprzęt transmisji radiowej.....	5
Rozdział 5 Zmiana Umowy.....	6
Rozdział 6 Rozwiązanie Umowy .....	6
Rozdział 7 Wygaśnięcie Umowy .....	7
DZIAŁ IV Opłaty.....	7
DZIAŁ V Reklamacje .....	8
DZIAŁ VI Postanowienia przejściowe i końcowe .....	9

## **DZIAŁ I Postanowienia ogólne**

### § 1

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) **abonament** – stały, nielimitowany pod względem czasowym dostęp do Internetu realizowany za pomocą karty radiowej zainstalowanej w lokalu lub nieruchomości Użytkownika,
- 2) **Abonent** – podmiot, który jest stroną Umowy zawartej na piśmie z firmą ARKNET.
- 3) **cennik** – „Cennik usługi dostępu do sieci Internet świadczonej przez ARKNET”,
- 4) **Regulamin** - „Regulamin świadczenia usługi dostępu do sieci Internet świadczonej przez ARKNET”,
- 5) **Umowa** – „Umowa o świadczenie usługi dostępu do sieci Internet świadczonej przez ARKNET” zawarta pomiędzy firmą ARKNET a Abonentem,
- 6) **Użytkownik** – podmiot będący abonentem usług powszechnych świadczonych przez ARKNET lub posiadający odpowiednie pełnomocnictwo abonenta usług powszechnych świadczonych przez ARKNET udzielone w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, korzystający z usługi dostępu do sieci Internet, lub zainteresowany zawarciem Umowy o jej świadczenie.
- 7) **Sprzęt transmisji radiowej** – karta radiowa PCI lub USB wraz z anteną nadawczą – odbiorczą, kompletem okablowania oraz w szczególnych przypadkach urządzeniem sterującym.

### § 2

Zgodnie z art. 384 § 1 Kodeksu cywilnego Regulamin ustalony przez jedną ze Stron wiąże drugą Stronę, jeżeli został jej doręczony przy zawarciu Umowy.

## **DZIAŁ II Zakres i warunki świadczenia usługi dostępu do sieci Internet świadczonej przez ARKNET**

### § 3

Firma ARKNET na podstawie Regulaminu i Umowy, zawieranej po spełnieniu warunków określonych w Regulaminie zapewnia:

- 1) stały dostęp do Internetu za pośrednictwem linii radiowej,
- 2) statycznie przydzielany jeden unikatowy adres IP.
- 3) sprzęt do transmisji radiowej.

### § 4

- 1) ARKNET zapewnia ochronę danych osobowych dotyczących Abonenta uzyskanych na podstawie Umowy, a także informacji o świadczonych na rzecz Abonenta usługach zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
- 2) Abonentowi, którego dane przetwarza ARKNET przysługuje prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz ich poprawiania.

## **DZIAŁ III Umowa**

### **Rozdział 1 Postanowienia ogólne**

#### § 5

Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, po spełnieniu przez Użytkownika warunków określonych w Regulaminie.

#### § 6

ARKNET zobowiązuje się do świadczenia usługi dostępu do sieci Internet w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie i Umowie.

#### § 7

Abonent zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu i Umowy – w szczególności do terminowego uiszczania opłat określonych w cenniku.

#### § 8

W imieniu ARKNET Umowę zawiera osoba upoważniona na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.

#### § 9

1. Użytkownik może zawrzeć Umowę osobiście bądź przez należycie upoważnionego przedstawiciela.
2. W imieniu Użytkownika będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej Umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do reprezentowania według właściwych rejestrów lub ewidencji oraz pełnomocnicy tych osób.

#### § 10

1. Abonenci mogą udzielić innym podmiotom pełnomocnictwa do składania oznaczonych oświadczeń woli związanych z Umową.
2. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej. Własnoręczność podpisu mocodawcy powinna być poświadczona przez pracownika ARKNET lub notariusza, a poza granicami kraju w polskim przedstawicielstwie dyplomatycznym albo polskim urzędzie konsularnym.
3. Pełnomocnictwo okazuje się w komórce organizacyjnej ARKNET, w której została zawarta Umowa.

#### § 11

Umowa zawierana jest na czas nieokreślony.

#### § 12

Firmie ARKNET służy prawo odmowy zawarcia Umowy, jeżeli Użytkownik zalega z opłatami na rzecz ARKNET.

#### § 13

Abonent zobowiązany jest pisemnie poinformować ARKNET o zmianach swoich danych zawartych w Umowie w terminie 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian.

### **Rozdział 2 Warunki zawarcia Umowy**

#### § 14

1. Umowa jest zawierana przez ARKNET i Użytkownika na podstawie pisemnego lub ustnego zamówienie Użytkownika.
2. Na złożone zamówienie ARKNET udziela odpowiedzi w terminie 5 dni roboczych licząc od dnia przyjęcia zamówienia.
3. ARKNET przygotowuje Umowę w ciągu 5 dni roboczych od dnia udzielenia pozytywnej odpowiedzi na złożone zamówienie.
4. ARKNET uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych. Zamówienie niezrealizowane z powodu braku możliwości technicznych pozostaje w ARKNET jako oczekujące na realizację, o ile Użytkownik nie wyraził innych dyspozycji.

#### § 15

1. W celu zawarcia Umowy Użytkownik obowiązany jest przedstawić dokument jednoznacznie potwierdzający tożsamość lub status prawny.
2. ARKNET zastrzega sobie prawo żądania od Użytkownika okazania dodatkowych dokumentów i dodatkowych informacji w granicach przewidzianych prawem.

### **Rozdział 3 Warunki realizacji Umowy**

#### **§ 16**

1. Umowa podpisywana jest przez abonenta po uprzednim zamontowaniu, skonfigurowaniu i przetestowaniu urządzeń przez montera firmy ARKNET.
2. Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty aktywacyjnej i pierwszej opłaty abonamentowej w momencie podpisania umowy za uzyskanie dostępu do sieci Internet na podstawie wystawionej przez ARKNET faktury VAT.
3. Okres rozliczeniowy trwa od 1 każdego miesiąca do ostatniego każdego miesiąca
4. Abonament opłacany jest za miesiąc z góry.
5. Abonament realizowany jest od dnia wykonania przez ARKNET wszystkich czynności, o których mowa w ust. 1.

### **Rozdział 4 Sprzęt transmisji radiowej**

#### **§ 17**

1. Sprzęt transmisji radiowej posiada świadectwo homologacji lub inny dokument potwierdzający zgodność z zasadniczymi wymaganiami wydany zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. Karta radiowa wraz z dostarczonym wyposażeniem przechodzi na własność użytkownika w momencie opłacenia pierwszej faktury na której widnieje opłata aktywacyjna i opłata abonamentowa za miesiąc z góry.
3. Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w dostarczonym sprzęcie dokonuje wyłącznie ARKNET.
4. Abonent jest zobowiązany używać sprzętu transmisyjnego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji oraz chronić przed zniszczeniem i utratą.
5. Abonent odpowiada za sprzęt transmisji radiowej. W wypadku utraty ponosi koszt ponownej instalacji wymieniony w protokole-zdawczo odbiorczym.
6. Abonent zobowiązany jest, nie udostępnić adresów IP i MAC. W przypadku wykrycia udostępnienia adresu, abonent zostanie obciążony kosztem nadania nowego w wysokości 50 zł

#### **§ 18**

1. Abonent zobowiązany jest powiadomić ARKNET o wszelkich zauważonych nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach sprzętu transmisji radiowej.
2. ARKNET ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy sprzętu transmisji radiowej w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:
  - 1) samowolnej naprawy dokonanej przez Abonenta,
  - 2) świadomego zniszczenia sprzętu transmisji radiowej,
  - 3) uszkodzeń, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji sprzętu transmisji radiowej,
  - 4) niepowiadomienia ARKNET o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach, które mogły w wyniku tego spowodować pogłębienie uszkodzenia i których istnienia Abonent był świadomy.

#### **§ 19**

1. ARKNET gwarantuje prędkość transmisji do prędkości wykupionej przez abonenta do węzła należącego do TP S.A.

2. ARKNET nie gwarantuje prędkości transmisji od węzła TP.
3. ARKNET nie odpowiada za szkody wynikłe z korzystania z Internetu – w szczególności nie zapewnia ochrony danych znajdujących się w komputerze podłączonym do sprzętu transmisji radiowej przed ingerencją innych podmiotów.
4. Abonent powinien we własnym zakresie zastosować środki służące do ochrony danych znajdujących się w komputerze podłączonym do sprzętu transmisji radiowej przed ingerencją innych podmiotów.

#### § 20

1. ARKNET nie ponosi odpowiedzialności za złą jakość połączeń do Internetu wynikającą z:
  - 1) podłączenia lub użytkowania niesprawnego sprzętu transmisji radiowej w przypadku, gdy jego uszkodzenie spowodował Abonent,
  - 2) podłączenia przez Abonenta urządzeń końcowych niesprawnych lub nie spełniających wymagań określonych w ustawie Prawo telekomunikacyjne oraz w przepisach wydanych na jej podstawie,
2. ARKNET nie ponosi odpowiedzialności za treści przekazywane podczas korzystania przez Abonenta z usługi dostępu do sieci Internet.

### **Rozdział 5 Zmiana Umowy**

#### § 21

1. Wszelkie zmiany zawartej Umowy mogą być dokonane jedynie w formie pisemnego aneksu do Umowy pod rygorem nieważności.

#### § 22

1. Firma ARKNET jest obowiązana na pisemne zamówienie Abonenta dokonać zmiany miejsca instalacji sprzętu transmisji radiowej, pod warunkiem istnienia możliwości technicznych.
2. ARKNET powiadamia Abonenta o przewidywanym terminie zmiany miejsca instalacji sprzętu transmisji radiowej w terminie nie przekraczającym 7 dni od daty złożenia zamówienia.
3. Zmiana miejsca instalacji sprzętu transmisji radiowej może pociągnąć za sobą zmianę adresu IP przyznanego Abonentowi.
4. W okresie oczekiwania na zmianę miejsca instalacji sprzętu transmisji radiowej od Abonenta nie pobiera się opłat abonamentowych od chwili zaprzestania świadczenia usługi dostępu do sieci Internet przez ARKNET do czasu ponownego uruchomienia usługi.

### **Rozdział 6 Rozwiązanie Umowy**

#### § 23

1. Umowa może być rozwiązana przez Abonenta w każdym czasie, za 30-dniowym okresem wypowiedzenia, przez pisemne oświadczenie złożone firmie ARKNET.
2. Umowa może być rozwiązana za porozumieniem Stron w innym, wspólnie uzgodnionym terminie.
3. ARKNET może:
  - 1) zawiesić świadczenie usługi dostępu do sieci Internet, jeżeli Abonent pozostaje w zwłoce z płatnością należności za wykonanie usługi przez okres dłuższy niż 14 dni,

- 2) zawiesić świadczenie usługi dostępu do sieci Internet, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie usługi dostępu do Internetu.
4. Firma ARKNET może jednostronnie rozwiązać Umowę z Abonentem, któremu zawiesiła świadczenie usługi dostępu do sieci Internet po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do:
  - 1) zapłaty należności w terminie 15 dni, w przypadku zwłoki z tytułu świadczenia usługi dostępu do sieci Internet,
  - 2) usunięcia przyczyn zawieszenia świadczenia usługi dostępu do sieci Internet w terminie 7 dni od daty doręczenia wezwania.
5. W przypadku, gdy usługa dostępu do sieci Internet została zawieszona może być ona ponownie świadczona Abonentowi po uregulowaniu należnych ARKNET opłat wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie.
6. Za ponowne rozpoczęcie świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, ARKNET pobiera opłatę cennikową.

### **Rozdział 7 Wygaśnięcie Umowy**

#### § 24

Umowa wygasa wskutek:

- 1) rozwiązania umowy o świadczenie usług dostępu do sieci Internet.

#### § 25

### **DZIAŁ IV Opłaty**

#### § 26

1. Abonent jest zobowiązany do uiszczania opłat zgodnie z cennikiem na podstawie faktur VAT:
  - 1) jednorazowej za uzyskanie dostępu do usługi dostępu do sieci Internet w wysokości opłaty obowiązującej w dniu zawarcia Umowy,
  - 2) miesięcznej opłaty abonamentowej,
  - 3) za inne zrealizowane usługi.
2. Jeżeli usługi dostępu do sieci Internet świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas opłatę abonamentową wymienioną w ust. 1 pkt. 2) ustala się w wysokości 1/30-tej za każdy dzień świadczenia usługi dostępu do sieci Internet.

#### § 27

1. Wysokość opłat za usługę dostępu do sieci Internet i sposób ich naliczania określa cennik.
2. ARKNET pisemnie powiadamia swoich Abonentów o zmianach wysokości opłat za usługę dostępu do sieci Internet z wyprzedzeniem co najmniej 1 miesiąca.
3. Zmiana wysokości opłat za usługi dostępu do sieci Internet nie stanowi zmiany warunków Umowy.

#### § 28

1. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc.
2. Faktury VAT z tytułu opłaty, o której mowa w § 26 ust. 1 pkt 1, wystawiane są w dniu zawarcia Umowy i doręczane Abonentowi razem z Umową.

#### § 29

Abonent może wpłacić dowolną kwotę na poczet przyszłych należności. Wpłaconą kwotę ARKNET rozlicza w kolejnych fakturach VAT.

#### § 30

1. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat za usługę dostępu do sieci Internet ARKNET pobiera odsetki ustawowe.
2. Odsetki wykazywane są odrębnym dokumentem finansowym (nota odsetkowa), przesyłanym do Abonenta listem zwykłym.
3. Odsetki nalicza się za okres do dnia zapłaty przez Abonenta zaległej należności (częściowej lub całkowitej), licząc opóźnienie od dnia następnego po dniu wskazanym w fakturze VAT jako termin płatności.

#### § 31

1. Za dzień zapłaty uważa się dzień dokonania wpłaty w kasie ARKNET, urzędzie pocztowym, banku lub dzień dokonania płatności przelewem.
2. ARKNET zastrzega sobie prawo dochodzenia od Abonenta niezapłaconych należności.

### **DZIAŁ V Reklamacje**

#### § 32

1. Abonenci lub ich pełnomocnicy mogą składać reklamacje z tytułu niewykonania, nienależytego wykonania lub wadliwego rozliczenia usługi dostępu do sieci Internet.
2. Przedmiotem reklamacji może być w szczególności:
  - 1) przerwa w świadczeniu usługi dostępu do sieci Internet z winy ARKNET,
  - 2) wykonanie usługi dostępu do sieci Internet z naruszeniem warunków określonych w Regulaminie i Umowie,
  - 3) naliczona przez ARKNET wysokość opłat dla usługi dostępu do sieci Internet.

#### § 33

1. Reklamacje należy składać w siedzibie ARKNET.
2. Reklamacje mogą być wnoszone w ciągu 3 miesięcy, licząc od dnia następnego odpowiednio po:
  - 1) ustaniu przerwy w świadczeniu usługi dostępu do sieci Internet,
  - 2) naruszeniu warunków określonych w Umowie,
  - 3) dniu upływu terminu płatności określonego w fakturze VAT zawierającej kwestionowane kwoty.
3. Reklamacje mogą być zgłaszane telefonicznie, osobiście do protokołu lub korespondencyjnie.
4. Reklamacje dotyczące wykonania usługi dostępu do sieci Internet z naruszeniem warunków określonych w Umowie oraz reklamacje dotyczące wysokości opłat powinny być zgłaszane w formie pisemnej.
5. Reklamujący powinien wskazać lub dołączyć dokumenty i inne będące w jego posiadaniu dowody, którymi uzasadnia reklamację.
6. Za datę wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę jej wpływu do ARKNET.
7. W przypadku zgłoszenia reklamacji przez telefon, pracownik ARKNET przyjmujący reklamację telefonicznie jest obowiązany podać swoje imię i nazwisko.

#### § 34



Reklamację rozpatruje i załatwia komórka organizacyjna ARKNET, w której podpisano Umowę.

#### § 35

1. Komórka organizacyjna ARKNET rozpatrująca i załatwiająca reklamację jest obowiązana zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.
2. Przy rozpatrywaniu reklamacji stosownie do jej przedmiotu, komórka organizacyjna ARKNET zobowiązana jest uwzględnić i rozpatrzyć:
  - 1) prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację,
  - 2) dokumenty i inne dowody przedstawione przez reklamującego,
  - 3) wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez właściwe służby ARKNET,
  - 4) badania techniczne i obserwacje urządzeń transmisji radiowej w sposób przewidziany dla usługi dostępu do sieci Internet.

#### § 36

1. Reklamacja powinna być rozpatrzona w ciągu 30 dni.
2. Odpowiedź na reklamację jest przesyłana listem poleconym i powinna zawierać:
  - 1) nazwę komórki organizacyjnej ARKNET,
  - 2) powołanie podstawy prawnej,
  - 3) rozstrzygnięcie, z podaniem uzasadnienia faktycznego i prawnego,
  - 4) stwierdzenie, że została wyczerpana droga postępowania reklamacyjnego i Abonent może dochodzić swoich roszczeń na drodze sądowej,
  - 5) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego ARKNET, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

#### § 37

1. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, ARKNET wystawia fakturę korygującą i zwraca stosownie do życzenia Abonenta przysługujące mu kwoty pieniężne:
  - 1) w kasie komórki organizacyjnej ARKNET rozpatrującej reklamację,
  - 2) przekazem pocztowym,
  - 3) przelewem na konto bankowe,
  - 4) poprzez zaliczenie na poczet przyszłych płatności z tytułu świadczenia usługi dostępu do sieci Internet.

#### § 39

W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości kwoty określonej w fakturze VAT, za czas trwania postępowania reklamacyjnego odsetek nie pobiera się.

### **DZIAŁ VI Postanowienia przejściowe i końcowe**

#### § 39

1. Firma ARKNET zastrzega sobie możliwość zmiany warunków technicznych i handlowych świadczenia usługi dostępu do sieci Internet.

#### § 40

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 lipiec 2006 r.