Załącznik nr. 1 do Zarządzenia nr. 1/07/2026
Kierownika Jednostki FHU ELKOMTEL
z dnia 28 lipca 2026 r.

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ**
**Firmy Handlowo Usługowej ELKOMTEL Wiesław Piekło**

Regulamin świadczenia usług internetowych przez FHU „ELKOMTEL" Białobrzegi 3k, zwanym dalej Regulaminem wydany jest na podstawie art. 290 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. 2024, poz. 1221) i określa ogólne warunki świadczenia usług internetowych przez Firmę Handlowo Usługową „ELKOMTEL" z siedzibą 37-114 Białobrzegi 3k, zwaną dalej FHU Elkomtel oraz wzajemne prawa i obowiązki FHU Elkomtel oraz Abonentów korzystających ze świadczonych usług internetowych.

**§ 1.**
**Postanowienia ogólne**

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej z którą została zawarta umowa o świadczenie usług internetowych,
2. abonament – opłata miesięczna za możliwość korzystania przez Abonenta z usług FHU Elkomtel oraz za utrzymanie infrastruktury niezbędnej do świadczenia usług,
3. awaria – techniczna wada sieci telekomunikacyjnej całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z usług internetowych, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania siły wyższej,
4. Biuro Obsługi Klienta – jednostka FHU Elkomtel wyznaczona do kontaktów z Abonentami,
5. Cennik Usług Internetowych – zestawienie przedstawiające nazwy usług świadczonych przez FHU Elkomtel, ich ceny, jednostki miary i zasady naliczenia należności za usługi, zwany dalej Cennikiem,
6. Konsument – osoba fizyczna wnioskująca o zawarcie umowy świadczenia usług internetowych lub korzystająca z takich usług dla celów nie związanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu,
7. okres rozliczeniowy – jednomiesięczny okres liczony od początku do końca miesiąca kalendarzowego, chyba że w Umowie lub Regulaminie Promocji określono inaczej, w którym naliczane są należności za wyświadczone Abonentowi Usługi,
8. połączenie internetowe – jednorazowe wykorzystanie łączy telekomunikacyjnych przez osobę korzystającą z usługi internetowej,
9. sieć telekomunikacyjna – zespół funkcjonalnie powiązanych ze sobą urządzeń telekomunikacyjnych,
10. siła wyższa – zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej,
11. umowa o świadczenie usług internetowych – umowa o świadczenie usługi internetowej zawarta pomiędzy Abonentem a FHU Elkomtel, zwana dalej umową,
12. urządzenie abonenckie lub urządzenie końcowe – urządzenie stanowiące zakończenie łącza internetowego (modem, router) zainstalowane u Abonenta,
13. usługa internetowa – usługa komunikacji elektronicznej, polegająca na zapewnieniu stałego dostępu do Internetu,
14. usterka – techniczna wada sieci telekomunikacyjnej obniżająca jakość usługi internetowej, lecz umożliwiająca korzystanie z tej usługi.

**§ 2.**

**Rodzaj świadczonych usług**

1. HFU Elkomtel zobowiązuje się do świadczenia usług internetowych w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, umowie i Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania.
2. Usługi internetowe, świadczone na rzecz Abonenta na podstawie umowy, nie mogą być przez niego przenoszone na rzecz osób trzech bez pisemnej zgody FHU Elkomtel.
3. FHU Elkomtel jako nowy dostawca usługi internetowej aktywuje usługę internetową w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem.
4. FHU Elkomtel jako dotychczasowy dostawca usługi internetowej zobowiązuje się świadczyć usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usługi internetowej z Abonentem terminu aktywacji tej usługi.

**§ 3**

1. W ramach korzystania z usług internetowych Abonent zobowiązany jest:
    a. niezwłocznie powiadomić o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach lub przerwach w świadczeniu usług internetowych oraz o niewłaściwej jakości tych usług,
    b. nie dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody,
    c. nie umożliwiać korzystania z usług internetowych osobom trzecim poza lokalem,
    d. nie prowadzić jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci Internet,
    e. nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową FHU Elkomtel lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów, służących udostępnieniu i monitorowaniu usług internetowych oraz urządzeń i łączy, przeznaczonych do przekazywania informacji na odległość,
    f. przestrzegać przepisów prawa, treści Regulaminu i umowy, a w szczególności nie przekazywać treści o charakterze bezprawnym.
2. FHU Elkomtel wykonuje przyłącz do budynku, montaż urządzenia końcowego i sprawdza jego działanie. Abonent może zlecić FHU Elkomtel za odpłatnością wykonanie dodatkowego urządzenia końcowego.
3. Na podstawie niniejszego Regulaminu FHU Elkomtel ma prawo do zawieszenia świadczenia usługi internetowej do czasu zaprzestania naruszeń, polegających na nieprzestrzeganiu postanowień określonych w ust. 1.

**§ 4**

1. Instalowanie urządzeń abonenckich, stanowiących zakończenie łącza (modem, router), nabytych przez Abonenta oraz niezbędnego oprogramowania jest wykonywane przez Abonenta we własnym zakresie.
2. Urządzenia abonenckie (modem, router) stanowiące własność FHU Elkomtel są instalowane przez FHU Elkomtel bez ingerencji w sprzęt Abonenta.
3. Abonent powinien korzystać z urządzeń w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu sieci internetowej.
4. Usługa internetowa świadczona jest przez 24 godziny na dobę, przy czym FHU Elkomtel zastrzega sobie możliwość krótkich przerw ze względu na czynności związane z obsługą systemu.
5. FHU Elkomtel świadczy usługi dostępu do Internetu drogą radiową.

**§ 5. Zawarcie umowy**

1. Wniosek o zawarcie umowy Abonent składa na pisemnie, w którym określa on zakres świadczonych na jego rzecz usług.
2. W terminie do 30 dni po pozytywnym rozpatrzeniu wniosku następuje zawarcie umowy w formie pisemnej, elektronicznej.
3. Umowa zobowiązuje FHU Elkomtel do stałego świadczenia usług internetowych w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, a Abonenta - do przestrzegania postanowień Regulaminu oraz uiszczania opłat za usługi wykonywane na jego rzecz, wg obowiązującego Cennika.
4. Umowa może być zawarta na czas określony co najmniej na okres jednego miesiąca lub na czas nieokreślony.
5. Umowa powinna zawierać co najmniej:
    a. strony umowy, w tym nazwę, adres i siedzibę FHU Elkomtel,
    b. rodzaj świadczonych usług,
    c. elementy składające się na opłatę abonamentową,
    d. okres rozliczeniowy,
    e. czas oczekiwania na przyłączenie do sieci lub termin rozpoczęcia świadczenia usługi internetowej, w terminie uzgodnionym z abonentem, nie później niż wynikającym z umowy.
    f. dane dotyczące cen uwidocznione są w Cenniku, który stanowi integralną część Umowy,
    g. czas trwania umowy, warunki przedłużenia i rozwiązania umowy, tryb i warunki dokonywania jej zmian,
    h. wysokość kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi internetowej,
    i. tryb postępowania reklamacyjnego,
    j. w przypadku konsumenta informację o możliwości zakończenia sporu polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
6. Umowa może ulec zmianie za porozumieniem stron wyrażonym na piśmie, w formie elektronicznej.
7. Umowa zawarta na czas określony przekształca się po upływie czasu, na jaki została zawarta w umowę na czas nieokreślony na warunkach określonych w Cenniku, chyba że Abonent na 30 dni przed upływem okresu, na który Umowa została zawarta złoży na piśmie oświadczenie o jej rozwiązaniu lub też zawrze kolejną Umowę na czas określony. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy, FHU Elkomtel w terminie nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta informuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku o jej automatycznym przedłużeniu, sposobach jej rozwiązania, a także o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.
8. W przypadku, gdy Umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług objętych Umową.
9. Abonent jest zobowiązany do zgłaszania wszelkich zmian odnośnie danych, niezbędnych do wystawienia faktur za wykonywane na jego rzecz usługi.

10. W przypadku gdy umowa uległa automatycznemu przedłużeniu FHU Elkomtel co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.

**§ 6. Prawa i obowiązki stron**

1. Dostawca Usług zobowiązuje się do stałego i rzetelnego świadczenia usług o parametrach określonych w Umowie.
2. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług spowodowane:
    a Siłą wyższą (np. ekstremalne zjawiska pogodowe, wyładowania atmosferyczne).
    b Brakiem zasilania elektrycznego w lokalizacji Abonenta.
    c Ingerencją Abonenta w konfigurację sprzętu dostarczonego przez Dostawcę.
3. Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania opłat abonamentowych oraz wykorzystywania łącza zgodnie z obowiązującym prawem.
4. Zabrania się Abonentowi udostępniania usługi osobom trzecim poza lokalem, w którym usługa została zainstalowana, bez zgody Dostawcy.

**§ 7. Płatności i rozliczenia**

1. Opłaty za usługi naliczane są zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
2. Rachunki płatne są z dołu do 10-go dnia każdego miesiąca na rachunek bankowy Dostawcy Usług.
3. W przypadku opóźnienia w płatnościach, Dostawca Usług ma prawo po uprzednim wezwaniu ograniczyć lub zawiesić świadczenie usługi do momentu uregulowania zaległości.

**§ 8. Procedura reklamacyjna**

1. Abonent ma prawo składać reklamacje dotyczące przerw w świadczeniu usług lub nieprawidłowego naliczenia opłat zgodnie z procedurą reklamacyjną usług dostępu do internetu Firmy Handlowo Usługowej ELKOMTEL Wiesław Piekło.
1. Reklamację można złożyć pisemnie, telefonicznie lub drogą elektroniczną na adres e-mail FHU Elkomtel.
2. FHU Elkomtel rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od dnia jej zgłoszenia.

**§ 9. Rozwiązanie Umowy**

1. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
2. FHU Elkomtel może rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym, jeżeli Abonent rażąco narusza postanowienia niniejszego Regulaminu lub używa sieci do celów niezgodnych z prawem.
3. Po zakończeniu Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia Odbiorczego w terminie 7 dni.

**§ 10. Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Prawa Komunikacji Elektronicznej.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 28.07.2026 r.