

Regulamin korzystania z Usług Internetowych za pośrednictwem firmy Plocman sp. z o.o.

Dane firmy

Plocman Sp. z o.o. z siedzibą w Płocku, ul. Dworcowa 18, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego za numerem 0000134404, o kapitale zakładowym 61.000 zł, NIP 7741216731, REGON 610292714

Usługi informacyjne, w tym usługi dostępu do sieci Internet Plocman świadczy na podstawie zezwolenia Ministra Łączności Nr 116/96/I z dnia 21 października 1996 r.

Zakres świadczonych usług oraz definicja podstawowych pojęć

§1

1. Regulamin Korzystania z Usług Internetowych zwany dalej w tekście „Regulaminem” określa zakres i warunki wykonywania przez firmę Plocman sp z o.o. zespołu usług dodanych, w tym głównie usług informacyjnych i dostępu do sieci Internet oraz zakres wzajemnych zobowiązań wynikających z umów zawieranych pomiędzy firmą Plocman Sp. z o.o. oraz podmiotem korzystającym z tych usług.

§2

Regulamin niniejszy definiuje następujące pojęcia:

sieć komputerowa Plocman- sieć komputerowa użytkowana i administrowana przez firmę Plocman sp. z o.o. Obejmuje ona sieć LAN wraz z serwerami usługowymi w lokalizacji siedziby firmy Plocman, węzły dostępowe instalowane w innych lokalizacjach oraz linie teletransmisyjne własne lub dzierżawione od innych publicznych operatorów sieci.

abonament - jest to uprawnienie osoby fizycznej lub prawnej do korzystania z Usług Internetowych

abonent - usługobiorca - osoba fizyczna lub prawna uprawniona do korzystania z Usług Internetowych

użytkownik - osoba fizyczna bezpośrednio korzystająca z Usług Internetowych

sieć dostępową - linie telekomunikacyjne i/lub urządzenia końcowe (węzły dostępowe) zawierające sieciowy styk abonenta

sieć Internet - logicznie wydzielona z sieci Plocman sieć komputerowa dołączona do globalnej sieci Internet realizująca usługi przesyłania danych zgodnie z zaleceniami RFC 791, 793 - garnitur protokołów TCP/IP – oraz realizująca zestaw usług dodanych, jak: TELNET, FTP, WWW, SMTP, DNS

dostęp poprzez telefoniczne łącza komutowane - umożliwienie użytkownikowi realizacji łączności z węzłem dostępowym sieci Plocman z wykorzystaniem komputera, analogowego modemu (pracującego z szybkością

transmisji danych od 300 do 33600 bitów na sekundę) oraz publicznej sieci telefonicznej

dostęp poprzez łącza dzierżawione - podłączenie infrastruktury sieci komputerowej abonenta do węzła dostępowego Plocman z wykorzystaniem stałych linii teletransmisyjnych (naziemnych).

dostęp do sieci Internet - realizacja fizycznego i logicznego (garnitur protokołów i usług TCP/IP) podłączenia do światowej sieci Internet

usługi dodane - usługi dodatkowe (poza samymi usługami transmisji danych) świadczone z wykorzystaniem sieci komputerowych)

usługi DNS - (ang. *Domain Name Service*) usługi informacyjne zapewniające stosowanie symbolicznych nazw adresów w sieci typu internet

usługa TELNET - (ang. *TELcommunication NETwork*) usługa dostępu do komputerów w sieci protokołów TCP/IP w trybie sesji terminalowej

usługi MAIL - usługi poczty elektronicznej w standardzie SMTP, UUCP i/lub X.400

usługi informacyjne WWW - (ang. *World Wide Web*) usługi elektronicznego udostępniania informacji w formacie HTML (ang. *HyperText Markup Language*) z wykorzystaniem protokołu HTTP (ang. *HyperText Transfer Protocol*)

usługi informacyjne FTP - (ang. *File Transfer Protocol*) usługi udostępniania i transferu plików

usługi informacyjne NEWS - usługi udostępniania informacji w postaci komunikatów z wykorzystaniem protokołu NNTP (ang. *Network News Transfer Protocol*)

usługi EDI - (ang. *Electronic Data Interchange*) komercyjne usługi transmisji i wymiany dokumentów w postaci elektronicznej

usługi reklamowe - usługi dodane świadczone z wykorzystaniem usług WWW oraz NEWS

serwer usługowy Internet - system komputerowy realizujący określone usługi w sieci Internet

serwer informacyjny - system komputerowy realizujący usługi informacyjne w sieci Plocman

serwer sieciowy - system komputerowy realizujący podstawowe usługi konieczne do prawidłowego funkcjonowania sieci lub usprawniające jej działanie, np. usługi DNS, NTP (ang. *Network Time Protocol*) czy też funkcje buforowania

transmisji do i z serwerów informacyjnych (tzw. serwer PROXY)

przegroda ogniowa - system również komputerowy realizujący kontrolę nad dostępem do określonych zasobów i komputerów w sieci

„ **siła wyższa**” - zdarzenie nadzwyczajne niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia mimo dołożenia najwyższej staranności np.: katastrofalne działanie sił przyrody, wojna, strajki, długotrwałe awarie w dostawie energii.

Warunki świadczenia Usług Internetowych

§3

1. Plocman sp. z o.o. stosuje do regulowania stosunków prawnych z abonentami następujące typy umów:

- a) standardowe zamówienie na usługi świadczone przez firmę Plocman sp z o.o. ze specyfikacją zakresu tych usług
- b) indywidualne umowy cywilnoprawne w przypadku, gdy świadczone usługi wykraczają poza standardowo oferowany wachlarz usług

2. Tryb zawierania umów i instalacji dostępu do danej usługi informacyjnej jest następujący:

- a) abonent składa pisemnie zamówienie
 - b) Plocman w ciągu tygodnia od dnia złożenia zamówienia przyjmuje lub odmawia przyjęcia zamówienia na usługi a w przypadku gdy realizacja usług wymaga uzgodnień z firmami trzecimi np. realizacja dostępu po linii dzierżawionej od innego operatora sieci - przyjęcie lub odmowa przyjęcia zamówienia następuje w terminie 1 miesiąca
 - c) o odmowie przyjęcia zamówienia Plocman zawiadamia abonenta na piśmie
 - d) odmowa wykonania usługi może nastąpić z przyczyn:
 - I) braku możliwości technicznych,
 - II) w przypadku, gdy zleceniodawca w oparciu o usługi świadczone przez Plocman sp z o.o., będzie prowadził działalność, na którą wymagane jest odpowiednie zezwolenie, licencja i/lub koncesja, a takowych zamawiający nie posiada
 - III) stwierdzenia, że wykonanie danej usługi spowoduje degradację jakości usług świadczonych innym abonentom
 - d) Przyjęcie zamówienia do realizacji powoduje równoczesne uzgodnienia z przyszłym abonentem trybu realizacji instalacji oraz świadczenia usług dostępu do zamawianej usługi informacyjnej
 - e) Fakt dokonania instalacji odnotowany jest w postaci odpowiedniego protokołu odbioru
- 3) Plocman sp. z o.o. jest uprawniony do publicznego ujawnienia faktu świadczenia usług danemu abonentowi w celach reklamowych i referencyjnych, o ile abonent wyrazi na to zgodę.

Zobowiązania i uprawnienia firmy Plocman sp. z o.o.

§4

1. Plocman sp. z o. o. jest zobowiązany do świadczenia określonego profilu usług, których indywidualne parametry świadczenia zawarte są w umowie.

2. Plocman sp. z o. o. i jej kontrahenci są zobowiązani do zachowania poufności informacji dotyczących istotnych warunków umowy.

3. Wszelkie informacje, o których mowa w punkcie 2. mogą być udostępniane osobom trzecim jedynie w przypadkach przewidzianych prawem lub za zgodą abonenta.

4. Plocman sp z o.o. zapewnia ochronę tajemnicy informacji abonenta stosując:

- a) instalowanie urządzeń sieciowych realizujących obsługę dostępu do sieci Internet w pomieszczeniach i obiektach chronionych
 - b) ochronę dostępu do zasobów i usług informacyjnych poprzez software'owe i/lub sprzętowe systemy autentykacji użytkowników
 - c) Plocman sp. z o.o. w wyniku szczegółowych uzgodnień z abonentem może udostępnić systemy spełniające następujące funkcje kontroli i bezpieczeństwa pracy przy dostępie do niektórych usług:
 - I) szyfrowanie,
 - II) autentykacja,
 - III) autoryzacja,
 - IV) dowód nadania i odbioru informacji (system niezaprzeczanych potwierdzeń)
 - V) przesyłanie informacji w określonych rygorach czasowych
 - d) w stosunku do abonentów usługi dostępu do sieci Internet łączem telefonicznym stosuje się:
 - I) rozłączanie nieaktywnych sesji po określonym czasie
 - II) likwidowanie nieaktywnych uprawnień i haseł
5. Plocman sp. z o.o. w chwili realizacji instalacji przekazuje abonentowi kontakt telefoniczny i faxowy do **zespołu obsługi klienta** w celu umożliwienia użytkownikom m.in. alarmowania o wszelkich nieprawidłowościach występujących w sieci.

§5

1. Plocman sp. z o.o. monitoruje aktywność użytkowników w tych elementach sieci, które realizują dostęp do określonych usług informacyjnych. Informacje o sesjach transmisyjnych użytkowników są przechowywane przez okres 6 miesięcy i mogą być wykorzystane do weryfikacji reklamacji użytkowników.
2. Plocman sp. z o.o. jest zobowiązany przeprowadzić weryfikację reklamacji abonenta w terminie do 14 dni od daty jej zgłoszenia i uznać ją lub odrzucić przedstawiając dowód i powód jej odrzucenia.
3. W przypadku uznania reklamacji dotyczącej nieprawidłowego naliczania należności Plocman sp. z o.o. wystawi fakturę korygującą.

§6

1. Umowy z abonentami obowiązują przez okres ustalony w umowach indywidualnych.
2. Plocman sp. z o.o. ma prawo do zmian w systemie autentykacji użytkowników przy dostępie do sieci Internet. O fakcie zmian abonentci usług będą powiadomieni z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem.

Zobowiązania i uprawnienia abonenta

§7

1. Abonent jest zobowiązany do bezpiecznego operowania uprawnieniami, którymi dysponuje w taki sposób, aby nie mogły być wykorzystane przez osoby nieuprawnione.
2. Abonent jest zobowiązany do terminowego regulowania należności za świadczone przez Plocman sp. z o.o. usługi.
3. Abonent jest zobowiązany do wydelegowania osoby uprawnionej do współpracy ze specjalistami Plocman sp. z o.o. w zakresie instalacji dostępu do zamawianych usług oraz później w zakresie administracji przydzielanymi uprawnieniami.
4. Abonent ma prawo do reklamacji jakości świadczonych usług oraz zasadności opłat naliczanych za ich wykonanie. Reklamacje abonent składa w formie pisemnej do Działu Obsługi Klienta Plocman sp. z o.o.

Zakres odpowiedzialności firmy Plocman sp. z o.o.

§8

1. Plocman sp. z o.o. odpowiada za prawidłowe funkcjonowanie infrastruktury dostępowej do sieci Internet i udostępnianych za jej pośrednictwem usług informacyjnych.
2. Plocman sp. z o.o. nie odpowiada za wszelkie skutki wynikłe z nieuprawnionego dostępu do informacji przesyłanej w sieci, gdy wynika to z winy abonenta.