



Marta Lampart
Kancelaria Radcy Prawnego

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

(e-book)

Co do zasady każdy usługodawca w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną powinien określić regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną.

Usługodawcą jest zarówno osoba fizyczna, osoba prawna, jako i jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która prowadząc, chociażby ubocznie, działalność zarobkową lub zawodową świadczy usługi drogą elektroniczną.

Usługodawcą jest więc np. przedsiębiorca, który za pomocą swojej strony internetowej świadczy usługi typu hosting, kursy on-line, czy udostępnienia materiałów on-line.

NA CZYM POLEGA ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ?

Aby dowiedzieć się, czy dla swojej działalności trzeba stworzyć regulamin należy spojrzeć do definicji świadczenia usług drogą elektroniczną.

Świadczenie usługi drogą elektroniczną polega, zgodnie z ustawą, na wykonaniu usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przysyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej.

Przykładem usług świadczonych drogą elektroniczną są te świadczone przez portale społecznościowe, hostingodawców, czy różne serwisy umożliwiające świadczenie usług na odległość.

Zazwyczaj rejestrując się w danym serwisie użytkownicy zawierają umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną (np. w różnych portalach społecznościowych, czy biznesowych). Usługodawca natomiast świadczy usługi zgodnie z określonym przez siebie regulaminem.

CZY REGULAMIN POWINIEN ZOSTAĆ UDOSTĘPNIONY UŻYTKOWNIKOWI?

Tak, jest to podstawowy obowiązek usługodawcy (obok samego obowiązku stworzenia regulaminu).

Usługodawca powinien nieodpłatnie udostępnić usługobiorcy regulamin przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.

Także na jego żądanie w taki sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się usługobiorca.

Jeżeli regulamin nie zostanie udostępniony w ww. sposób, to usługobiorca nie jest związany tymi postanowieniami regula-

minu, a nie po to tworzy się regulamin, aby nie korzystać z niego w działalności usługodawcy.

CO POWINIEN ZAWIERAĆ REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ?

Ustawa nie precyzuje dokładnie jakie elementy powinien zawierać regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, a więc jego treść można stworzyć w granicach, jakie wyznaczają obowiązujące przepisy prawa.

W ustawie określone zostało jedynie, że regulamin powinien w szczególności wymieniać:

- rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną,
- warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca oraz zakaz dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym,
- warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną,
- tryb postępowania reklamacyjnego.

Treść regulaminu różnić się będzie w zależności od tego jakich usług będzie dotyczyć. Inny regulamin przewidziany będzie dla hostingodawców, inny dla portalu oferującego kursy on-line, czy kursy kształcące itp.

Część postanowień jest powtarzalnych, jednak za każdym razem należy dostosować je do działalności usługodawcy. W internecie można spotkać wiele "gotowców" do zastosowania we własnej działalności, ale taka praktyka może być zgubna i prowadzić do powstania zbędnych problemów w przyszłości.

Najczęściej w regulaminach warto określić także postanowienia dotyczące praw własności intelektualnej, zwłaszcza jeśli na stronie internetowej publikowane są materiały objęte prawem autorskim lub oznaczenia przedsiębiorcy typu logo firmy. Istotną kwestią jest również uwzględnienie w treści regulaminu zagadnień związanych z konsumentami. Najczęściej bowiem to oni będą klientami usług świadczonych drogą elektroniczną.

Skoro w przypadku świadczenia usług drogą elektroniczną zawierana jest umowa na odległość to ważne znaczenie mają postanowienia art. 12 ustawy o prawach konsumenta, które należałoby mieć na uwadze konstruując regulamin przewidujący świadczenie usług dla konsumentów.

Zgodnie z tym przepisem najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały o:

1. głównych cechach świadczenia z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z konsumentem;

2. swoich danych identyfikujących, w szczególności o firmie, organie, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numerze, pod którym został zarejestrowany;
3. adresie przedsiębiorstwa, adresie poczty elektronicznej oraz numerach telefonu lub faksu jeżeli są dostępne, pod którymi konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą;
4. adresie, pod którym konsument może składać reklamacje, jeżeli jest inny niż adres, o którym mowa w pkt 3;
5. łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie wraz z podatkami, a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie ich wysokości – sposobie, w jaki będą one obliczane, a także opłatach za transport, dostarczenie, usługi pocztowe oraz innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia; w razie zawarcia umowy na czas nieoznaczony lub umowy obejmującej prenumeratę przedsiębiorca ma obowiązek podania łącznej ceny lub wynagrodzenia obejmującego wszystkie płatności za okres rozliczeniowy, a gdy umowa przewiduje stałą stawkę – także łącznych miesięcznych płatności;
6. kosztach korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy, w przypadku gdy są wyższe niż stosowane zwykle za korzystanie z tego środka porozumiewania się;
7. sposobie i terminie zapłaty;
8. sposobie i terminie spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę oraz stosowanej przez przedsiębiorcę procedurze rozpatrywania reklamacji;

9. sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 27, a także wzorze formularza odstąpienia od umowy, zawartym w załączniku nr 2 do ustawy;
10. kosztach zwrotu rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy, które ponosi konsument; w odniesieniu do umów zawieranych na odległość – kosztach zwrotu rzeczy, jeżeli ze względu na swój charakter rzeczy te nie mogą zostać w zwykłym trybie odesłane pocztą;
11. obowiązku zapłaty przez konsumenta poniesionych przez przedsiębiorcę uzasadnionych kosztów zgodnie z art. 35, jeżeli konsument odstąpi od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2;
12. braku prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 38 lub okolicznościach, w których konsument traci prawo odstąpienia od umowy;
13. obowiązku przedsiębiorcy dostarczenia rzeczy bez wad;
14. istnieniu i treści gwarancji i usług posprzedażnych oraz sposobie ich realizacji;
15. kodeksie dobrych praktyk, o którym mowa w art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz sposobie zapoznania się z nim;
16. czasie trwania umowy lub o sposobie i przesłankach wypowiedzenia umowy – jeżeli umowa jest zawarta na czas nieoznaczony lub jeżeli ma ulegać automatycznemu przedłużeniu;
17. minimalnym czasie trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy;

18. wysokości i sposobie złożenia kaucji lub udzielenia innych gwarancji finansowych, które konsument jest zobowiązany spełnić na żądanie przedsiębiorcy;
19. funkcjonalności treści cyfrowych oraz technicznych środkach ich ochrony;
20. mających znaczenie interoperacyjnościach treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem, o których przedsiębiorca wie lub powinien wiedzieć;
21. możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur.

Oprócz tej długiej listy należy uwzględnić także inne przepisy ustawy o prawach konsumenta, w tym dotyczące prawa odstąpienia od umowy. Wystrzegać należy się także [tzw. klauzul niedozwolonych](#). Pamiętać trzeba również o tym, że z dniem [1 czerwca 2020 r. wejdą w życie znowelizowane przepisy Kodeksu cywilnego przewidujące traktowanie przedsiębiorcy w pewnych wypadkach jako konsumenta](#).

Jeżeli regulamin tworzony jest dla usługi świadczonej drogą elektroniczną to zapewne z takiej usługi najczęściej korzystać będą osoby fizyczne, czy na pewno takie osoby będą użytkownikami odwiedzającymi strony portalu, serwisu, czy sklepu, dlatego też, aby spełnić obowiązki informacyjne w zakresie ochrony danych osobowych, ważnym elementem regulaminu mogą stać się również postanowienia dotyczące danych osobowych.

Nie ma obowiązku umieszczania ich w treści regulaminu – można w tym celu stworzyć tzw. politykę prywatności jako osobny dokument. Jest to wskazane, gdy sam regulamin zawiera już wiele postanowień, podział na dwa dokumenty może pozwolić na zachowanie większej czytelności dla użytkownika strony, a co za tym idzie być dobrze zrozumiany. Praktyka również wskazuje, że najczęściej tworzone są dwa dokumenty – regulamin oraz polityka prywatności.

Powyższe omówienie elementów regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną nie jest oczywiście wyczerpujące, dlatego w każdym wypadku należy każdorazowo zastanowić się jakie jeszcze przepisy prawa mogą mieć znaczenie dla właściwego sformułowania treści regulaminu.

Dotychczasowa praktyka kancelarii wskazuje, że często kwestia regulaminów świadczenia usług drogą elektroniczną traktowana jest jako drugorzędna obok budowania zawartości strony internetowej oraz opracowania conceptu świadczonych usług, co za tym idzie, regulaminy powstają nierzadko na ostatnią chwilę, gdy już większość decyzji co do działania strony internetowej została podjęta. Może to prowadzić do różnych problemów prawnych, dlatego lepiej o treści regulaminu pomyśleć nieco wcześniej i nie narażać się na zbędne komplikacje prawne.

W przypadku wątpliwości i konieczności pomocy prawnej zapraszamy do kontaktu. Posiadamy praktyczne doświadczenie i wiedzę w tym zakresie.

Wiemy także, że trafiłeś na ten wpis poprzez wpisanie odpowiedniego zapytania w wyszukiwarce internetowej. Wkrótce zamieścimy na blogu więcej wpisów z interesującą Cię dziedziny prawa. Nie zapomnij więc odwiedzić naszej strony w przyszłości.

Zobacz więcej wpisów na naszej stronie internetowej:

<https://www.mlampart-kancelaria.pl>

KONTAKT:

Marta Lampart Kancelaria Radcy Prawnego

ul. Gęsia 8 pok. 106, 31-535 Kraków

e-mail: biuro@mlampart-kancelaria.pl

tel.: +48 606 892 386

Radca prawny, Marta Lampart – specjalizuje się m.in. w prawie cywilnym, prawie autorskim, prawie własności przemysłowej (w tym wzory przemysłowe i znaki towarowe), prawie prasowym, prawie internetu, prawie rodzinnym, prawie gospodarczym, prawie upadłościowym oraz prawie pracy.

stan prawny: sierpień 2019 r.