

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

ROZDZIAŁ I. POSTANOWIENIA OGÓLNE.

§ 1

Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady świadczenia przez spółkę INEA sp. z o.o. z siedzibą w Wysogotowie przy ul. Wierzbowej 84, 62-081 Przeźmierowo, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000861001, NIP 7812013054, REGON 387080789, o kapitale zakładowym w wysokości 19.055.950,00 zł – usług dostarczania programów telewizyjnych, w tym również nadawanych w technice cyfrowej, usług transmisji danych, w tym dostępu do Internetu oraz usług głosowych, drogą kablową, bezprzewodową lub w sieci mobilnej.

§ 2

Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

1. „Klient” – podmiot, który jest stroną Umowy;
2. „Adapter” – urządzenie telekomunikacyjne, umożliwiające podłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej i kierowanie do niej połączeń, w tym pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych, jak również urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające dostęp do sieci lub realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie;
3. „Awaria” – uszkodzenie sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu powodujące przerwę w świadczeniu Usługi trwającą dłużej niż 12 godzin, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły wyższej;
4. „Salon INEA” – lokal, w którym Dostawca usług wykonuje czynności związane z obsługą Zamawiających i Klientów;
5. „Cennik” – katalog Usług świadczonych przez Dostawcę usług wraz z charakterystyką tych Usług oraz zestawieniem cen;
6. „Dostawca usług” – INEA sp. z o.o. lub podmiot, w którego imieniu działa INEA sp. z o.o.;
7. „Gniazdo abonenckie” – zakończenie sieci stacjonarnej umożliwiające Klientowi przyłączenie Terminali Abonenta i Sprzętu;
8. „Karta SIM” – karta będąca własnością Dostawcy usług, umożliwiająca dostęp do Usług Mobilnych, współpracująca z Terminalem Abonenta, przekazywana Klientowi na warunkach określonych Umową oraz Regulaminem;
9. „Kaucja” – kwota pieniężna, nie będąca zaliczką, zadatkiem ani jakkolwiek formą przedpłaty, uiszczenia której może zażądać Dostawca usług tytułem zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy w określonych w Regulaminie okolicznościach;
10. „Kod PIN” – unikalny kod cyfrowy zabezpieczający dostęp do Karty SIM;
11. „Kod PUK” – unikalny kod cyfrowy, przy wykorzystaniu którego znosi się blokadę Kodu PIN;
12. „Kodeks cywilny” – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 r. Nr 16 poz. 93 z późn. zm.);
13. „Limit” – kwotowe ograniczenie wartości Usług wskazane w Umowie, którego przekroczenie przez Klienta w danym Okresie rozliczeniowym będzie uprawniało Dostawcę usług do podjęcia działań określonych w Regulaminie;
14. „Lokal” – nieruchomości lub jej część (budynek lub lokal niebędący odrębną nieruchomością), w której Zamawiający zamierza korzystać z Usług lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Gniazdo abonenckie lub będzie używany Sprzęt;
15. „Prawo telekomunikacyjne” – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.);
16. „Program gwarantowany” – kanał telewizyjny, który Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Klientowi w ramach Umowy o świadczenie Usługi Telewizyjnej, poprzez wskazanie go jako „program gwarantowany” (także poprzez oznaczenie go skrótem „GW”) dla danego pakietu w Wykazie programów (kanałów) telewizyjnych, stanowiącym załącznik do Umowy. Zmiana lub wycofanie Programu gwarantowanego stanowi zmianę warunków Umowy;
17. „Program niegwarantowany” – inny niż Program gwarantowany kanał telewizyjny, który Dostawca usług może dodatkowo udostępnić Klientowi, w zależności od bieżącej oferty i możliwości Dostawcy usług. Wprowadzenie, zmiana lub wycofanie Programu niegwarantowanego nie stanowi zmiany warunków Umowy;
18. „Przedstawiciel Dostawcy usług” – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub uprawniona do wykonywania jej postanowień;
19. „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;
20. „Sprzęt” – wszelkie rzeczy powierzone Klientowi przez Dostawcę usług, w szczególności Gniazda abonenckie, dekodery, modemy, kable, konwertery, zasilacze, bramki głosowe, routery, anteny, opakowania, instrukcje obsługi;
21. „Terminal Abonenta” – urządzenia Klienta, w szczególności telefon, faks, telewizor, komputer, tablet, karta sieciowa, port USB, router, umożliwiające korzystanie z Usług Dostawcy usług;
22. „Umowa” – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Klientem, a Dostawcą usług;
23. „Usługa” – usługa telekomunikacyjna lub związana z usługą telekomunikacyjną usługa dodatkowa świadczona przez Dostawcę usług;
24. „Usługa Bezprzewodowa” – usługa świadczona przez Dostawcę usług drogą bezprzewodową;

25. „Usługa Telewizyjna” – usługa dostarczania sygnału programów telewizyjnych;
26. „Usługa Mobilna” – usługa świadczona przez Dostawcę usług w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej;
27. „Zamawiający” – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy.

§ 3

1. Dostawca usług świadczy Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, w tym w Regulaminie oraz w Cenniku, a Klient zobowiązuje się do ich przestrzegania.
2. Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („regulaminy promocyjne”).
3. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Dostawca usług może przy wykonywaniu zobowiązań wynikających z Umowy posługiwać się osobami trzecimi.

ROZDZIAŁ II. ZAWARCIE UMOWY.

§ 4

1. Umowa zostaje zawarta w formie dopuszczonej przepisami prawa, na czas nieoznaczony lub oznaczony. Klient będący konsumentem ma prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy, a także formy uzupełnienia lub zmiany zawartej Umowy, spośród form oferowanych przez Dostawcę usług. Zawarcie Umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie, po podaniu Przedstawicielowi Dostawcy usług aktualnych danych lub okazaniu oryginałów lub poświadczonych za zgodność z oryginałem kopii dokumentów wymaganych przez Dostawcę usług.
2. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od istnienia warunków niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego, w szczególności technicznych.

§ 5

Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu, chyba, że Usługa nie jest świadczona w stałej lokalizacji. W celu ustalenia tytułu prawnego do Lokalu, Dostawca usług może żądać dodatkowych dokumentów. W przypadku posiadania przez Zamawiającego tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkownika wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, do przyłączenia pojedynczego zakończenia sieci stosuje się odpowiednio przepis art. 684 Kodeksu cywilnego.

§ 6

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do zawarcia tej umowy. Dane zbierane są zgodnie z obowiązującymi przepisami, w szczególności w zakresie ochrony danych osobowych.
2. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy;
 - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dostawca usług powiadamia Zamawiającego o takim zastrzeżeniu).
3. W wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, Dostawca usług może zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych, w szczególności uzależnić zawarcie Umowy od zabezpieczenia wiarygodności wynikających z tej umowy lub odmówić zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych.
4. Zabezpieczenie wiarygodności Dostawcy usług wynikających z Umowy, może nastąpić w szczególności poprzez wpłacenie bądź podwyższenie Kaucji lub ustalenie bądź obniżenie Limitu.
5. Poza przypadkami braku możliwości oceny bądź negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego lub Klienta, Dostawca usług może zażądać zabezpieczenia w szczególności w następujących przypadkach:
 - a) braku możliwości weryfikacji danych podanych w Umowie przez Zamawiającego;
 - b) podania przez Zamawiającego przy zawarciu Umowy danych niezgodnych ze stanem faktycznym;
 - c) przekroczenia przez Klienta Limitu w trakcie trwania Okresu rozliczeniowego;
 - d) przed rozpoczęciem świadczenia usług roamingu międzynarodowego, bądź innych Usług Mobilnych na zasadach określonych przez Dostawcę usług;
 - e) gdy wynikająca z systemu bilingowego Dostawcy usług wartość Usług Mobilnych wykonanych na rzecz Klienta w bieżącym Okresie rozliczeniowym nieproporcjonalnie przewyższa średnią wysokość dokumentów rozliczeniowych wystawionych w poprzednich Okresach rozliczeniowych.
6. Klient jest zobowiązany wpłacić Kaucję w sposób i w terminie wskazanym przez Dostawcę usług, przy czym Dostawca usług ma prawo zaspokoić swoją wymagalną wiarygodność z Kaucji. Po otrzymaniu oświadczenia Dostawcy usług o potrąceniu wymagalnej wiarygodności Dostawcy usług z Kaucją, Klient ma obowiązek uzupełnić Kaucję do jej pierwotnej wysokości. Nieuzupełnienie Kaucji uprawnia Dostawcę usług do zawieszenia świadczenia Usług.
7. Dostawca usług zobowiązuje się zwrócić Klientowi nominalną kwotę Kaucji albo kwotę Kaucji jaka pozostała po potrąceniu wymagalnych wiarygodności Dostawcy usług po dokonaniu ostatecznego rozliczenia w związku z rozwiązaniem albo wygaśnięciem Umowy. Zwrot kwot, o których mowa w niniejszym ustępie, każdorazowo

następować będzie na zasadach określonych w § 27-§ 29 Regulaminu.

8. Dostawca usług, za zgodą Klienta, umieszcza dane Klienta w spisie Abonentów. Dostawca usług informuje Klienta, iż w przypadku wyrażenia zgody na umieszczenie danych (tj. numeru telefonu, nazwiska i imienia, nazwy miejscowości i ulicy) w spisach abonentów (w postaci książkowej lub elektronicznej) oraz w ramach usług informacji o numerach telefonicznych, usługi te świadczone będą przez Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie bądź innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Klient może podać branżę, w której działa za pośrednictwem Kanałów dostępu INEA.

9. Wyrażenie zgody jest dobrowolne, a zgoda może być wycofana w każdym czasie. Z chwilą udostępnienia danych Orange Polska S.A. lub inny przedsiębiorca telekomunikacyjny staje się administratorem w/w danych osobowych.

10. Celem wydawanego spisu abonentów (książki telefonicznej) jest umożliwienie sprawnego wyszukiwania numerów telefonów klientów. Taki sam cel realizują usługi udzielania informacji o numerach telefonicznych.

§ 7

Zamawiający może złożyć u Dostawcy usług zamówienie na Usługi pisemnie lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość. W takim wypadku Dostawca usług udziela Zamawiającemu odpowiedzi w terminie do 30 dni. W razie odmowy, Dostawca usług informuje o jej przyczynach.

ROZDZIAŁ III. ZASADY ZAPEWNIENIA DOSTĘPU DO USŁUGI ORAZ KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU.

§ 8

1. Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Klientowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Z czynności przekazania Klientowi Sprzętu sporządza się protokół odbioru (w przypadku przesłania Klientowi Sprzętu funkcję te pełni potwierdzenie odbioru Sprzętu od przewoźnika/kuriera).

2. Z momentem przekazania Sprzętu, na Klienta przechodzi ryzyko jego przypadkowej utraty lub uszkodzenia, w tym także ryzyko jego utraty na skutek kradzieży.

3. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:

- a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie;
- b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z jego przeznaczeniem, Umową lub Regulaminem, za zapłatą kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć lub za zapłatą wartości Sprzętu, jeśli został on utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć. Wysokość kary umownej z tego tytułu określa właściwy Cennik.

4. Podstawą wymiany Sprzętu jest dostarczenie Dostawcy usług przez Klienta w jeden ze sposobów, o których mowa w § 23 ust. 1 poniżej, Sprzętu wadliwego lub uszkodzonego, ewentualnie kopii protokołu policyjnego ze zgłoszenia kradzieży Sprzętu.

5. Dostawca usług ma prawo:

- a) wymienić dotychczas używany przez Klienta Sprzęt na inny lub zmienić częstotliwość dostarczania programu, nawet jeżeli wiązać się to będzie z koniecznością ponownego strojenia lub zmianą konfiguracji Terminala Abonenta;
- b) w przypadku zmiany technologii świadczenia Usługi wymagać zmiany dotychczas używanego Terminala Abonenta, jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego korzystania z Usługi.

6. Jeżeli Klient odmówi lub w inny sposób uniemożliwi realizację uprawnień zawartych w ust. 5 pkt a) lub b), w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie, a korzystanie z Usługi nie będzie możliwe przy zastosowaniu dotychczasowego Sprzętu lub Terminala Abonenta, Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Usługi.

7. W przypadku niewłaściwej eksploatacji Sprzętu przez Klienta, Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności z tytułu jego uszkodzenia i związanej z tym niemożności korzystania przez Klienta w całości lub części z Usług.

8. Klient jest uprawniony do samodzielnej konfiguracji elementów Sprzętu w zakresie określonym przez Dostawcę usług oraz instrukcję jego obsługi. Samodzielna konfiguracja Sprzętu powinna być dokonywana w zakresie niezbędnym do prawidłowego korzystania z Usługi.

9. Zakres korzystania z niektórych funkcji lub niektórych portów Sprzętu może zostać ograniczony przez Dostawcę usług. W takim wypadku informacje o funkcjonalności Sprzętu dostępne są w instrukcji obsługi lub na stronie internetowej Dostawcy usług.

§ 9

1. Klient wyraża zgodę na instalację i eksploatację Sprzętu a także innej infrastruktury służącej przyłączeniu do sieci operatora i świadczeniu Usług w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny, a w przypadku Usług Bezprowadowych lub Usług Mobilnych świadczonych w stałej lokalizacji – także na budynku stanowiącym Lokal lub budynek, w którym Lokal się znajduje, tj. m. in.: poprowadzenie kabla, przewiercanie niezbędnych otworów, zainstalowanie Gniazda abonenckiego, instalację modemu, anteny lub pozostałego Sprzętu bądź infrastruktury w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy usług. Jeżeli instalacja lub eksploatacja infrastruktury służącej przyłączeniu do sieci operatora i świadczeniu Usług a także Sprzętu: w Lokalu, na budynku stanowiącym Lokal lub budynek, w którym Lokal się znajduje, wymaga zgody podmiotu trzeciego, Klient jest odpowiedzialny za jej pozyskanie, chyba że Dostawca usług zwolni Klienta z tego obowiązku.

2. Klient jest zobowiązany przygotować Lokal w taki sposób, aby Przedstawiciel Dostawcy usług mógł wykonać instalację w możliwie najkrótszym czasie. Przedstawiciele Dostawcy usług nie są zobowiązani do przestawiania mebli oraz dokonywania innych podobnych czynności podczas montażu Sprzętu.

3. Montaż Sprzętu dokonywany jest w obecności Klienta lub upoważnionej przez

niego pełnoletniej osoby.

4. Przedstawiciele Dostawcy usług nie są zobowiązani do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Terminali Abonenta, w szczególności do ich regulacji, konfiguracji lub adaptacji.

5. Wszelkie elementy Sprzętu i innej infrastruktury zamontowane w Lokalu zgodnie z postanowieniami Umowy pozostają własnością Dostawcy usług lub podmiotu współpracującego z Dostawcą usług.

6. Klient uzyskuje prawo do korzystania ze Sprzętu jedynie na terenie Lokalu wskazanego w Umowie, chyba, że Dostawca usług postanowi inaczej. Zmiana miejsca świadczenia Usług jest możliwa za zgodą Dostawcy usług, jeżeli istnieją w Lokalu warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi i o ile nowy Lokal nie znajduje się poza obszarem działania Dostawcy usług.

7. Za instalację kolejnych Gniazd abonenckich w Lokalu Klient ponosi opłatę zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

8. Zasilanie Sprzętu odbywa się na koszt Klienta.

§ 10

1. Zapewnienie dostępu do Usługi następuje z chwilą podłączenia Sprzętu i aktywacji Usługi, w przypadku Usług Bezprowadowych – z chwilą skonfigurowania Sprzętu i aktywacji Usługi, zaś Usług Mobilnych – z chwilą dostarczenia Klientowi Karty SIM i aktywacji Usługi.

2. Klient jest zobowiązany:

- a) używać Sprzętu lub innego mienia Dostawcy usług lub podmiotu współpracującego z Dostawcą usług zgodnie z jego przeznaczeniem, Umową i Regulaminem;
- b) umożliwić na każde żądanie Dostawcy usług jego Przedstawicielom sprawdzenie stanu technicznego Sprzętu, w tym zainstalowanego w Lokalu;
- c) korzystać z Usługi zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami Umowy, Regulaminu i Cennika, porządkiem publicznym i dobrymi obyczajami;
- d) najpóźniej w terminie 3 dni od dnia utraty możliwości korzystania z Usługi, z przyczyn niezależnych od Dostawcy usług, zawiadomić o tym Dostawcę usług;
- e) zgłosić Dostawcy usług do autoryzacji Terminal Abonenta w przypadku pierwszego jego podłączenia do Sprzętu oraz każdorazowej jego zmiany.

3. Zabronione jest:

- a) uszkodzanie Sprzętu lub innych elementów sieci;
- b) każde działanie powodujące zakłócenia w pracy Sprzętu lub korzystaniu z Usług, także przez innych użytkowników sieci;
- c) dokonywanie sprzecznych z Umową i Regulaminem zmian w konfiguracji lub jakichkolwiek innych przeróbek czy nieuprawnionych podłączeń Sprzętu;
- d) udostępnianie osobom trzecim Sprzętu lub innego mienia Dostawcy usług lub podmiotu współpracującego z Dostawcą usług bez jego zgody.

§ 11

1. Klient nie ma prawa umożliwiać dostępu do Usługi innym podmiotom.

2. Klient nie ma prawa, bez zgody Dostawcy usług, podłączać do Sprzętu większej ilości Terminali Klienta niż określona w Umowie lub zgłoszona Dostawcy usług w sposób określony przez Dostawcę usług.

3. W przypadku naruszenia postanowień ust. 1 lub 2 Klient zobowiązany jest do zapłacenia kary umownej w wysokości określonej w Cenniku.

§ 12

1. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności:

- a) za zabezpieczenie danych w Terminalu Abonenta przed ingerencją osób trzecich;
- b) za treść i zawartość danych transmitowanych poprzez Internet, jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania z sieci Internet;
- c) za działania innych użytkowników sieci Internet;
- d) za zły stan techniczny Terminala Abonenta ani za zakłócenia lub inne nieprawidłowości w korzystaniu z Usługi wynikające ze złego stanu technicznego Terminala Abonenta, chyba, że został on sprzedany Klientowi przez Dostawcę usług.

2. Dostawca usług nie gwarantuje prędkości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet.

3. Prędkość transmisji danych określona (deklarowana) w Cenniku lub w Umowie oznacza maksymalną dostępną prędkość w ramach danego pakietu (w sieci mobilnej jest to wartość szacunkowa). Faktycznie dostępna dla Klienta w danej chwili prędkość transmisji danych może różnić się od maksymalnej i uzależniona jest w szczególności od: bieżących możliwości sieci telekomunikacyjnej w tym ograniczeń technologicznych tej sieci, możliwości technicznych oraz stanu technicznego Terminala Abonenta, przeciążeń sieci telekomunikacyjnej, na którą wpływ mają m.in. działania innych operatorów telekomunikacyjnych lub innych użytkowników sieci, warunki atmosferyczne, obciążenie stacji nadawczej oraz siła sygnału stacji nadawczej. W przypadku Usługi stacjonarnej dostępu do sieci Internet, zwykle dostępna prędkość, tj. taka prędkość, jakiej Klient może oczekiwać w większości przypadków podczas korzystania z Usługi – mając w szczególności na uwadze ograniczenia, o których mowa w zdaniu poprzedzającym – nie powinna różnić się od maksymalnej prędkości o więcej niż 30 %, zaś minimalna dostępna prędkość w nie powinna różnić się od maksymalnej o więcej niż 70 %. Wyczerpanie limitu ilości danych lub obniżenie prędkości może tymczasowo wpływać na ograniczenie uprawnień Klienta do dostępu do określonych treści, aplikacji lub usług, w szczególności tych, które wymagają wyższej prędkości niż aktualnie dostępna.

4. Możliwość prawidłowego korzystania z więcej niż jednej treści, aplikacji lub usługi równocześnie jest uzależniona od deklarowanej prędkości transmisji danych dla danego pakietu. Korzystanie z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż deklarowana zgodnie z pakietem, z którego korzysta Klient na podstawie Umowy, może być utrudnione lub niemożliwe. W szczególności w przypadku korzystania z treści, aplikacji lub usługi wymagają-

cej zbliżonej do maksymalnej deklarowanej prędkości lub w przypadku wystąpienia tymczasowych przecięcia sieci telekomunikacyjnej lub wyczerpania limitu ilości danych, równoczesne korzystanie z innych treści, aplikacji lub usług może być niemożliwe.

5. Dostawa usług, w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, optymalizacji ogólnej jakości transmisji oraz aby zapobiec przekroczeniu pojemności łącza stosuje mechanizmy gromadzenia oraz analizy danych o parametrach jakościowych i wykorzystaniu sieci telekomunikacyjnej. W przypadku Usługi stacjonarnego dostępu do sieci Internet stosowane są również procedury zapewniania jakości świadczonych Usług oparte w szczególności o następujące środki zarządzania ruchem w sieci: kolejkowanie, priorytetyzacja, rezerwację, czasową alokację transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń, mające na celu utrzymanie optymalnej pojemności łącza w celu zapewnienia Klientowi nieprzerwanego dostępu do treści, aplikacji lub usług, w których korzysta Klient. Określone w zdaniach poprzedzających procedury oraz środki zarządzania ruchem Dostawca usług wprowadza w celu utrzymania i podwyższania parametrów jakości świadczonych Usług.

6. Środki zarządzania ruchem stosowane przez Dostawcę usług mogą mieć przejściowy wpływ na jakość świadczonych Usług transmisji danych, jednak nie mają wpływu na prywatność Klienta ani ochronę jego danych osobowych, z zastrzeżeniem zdania drugiego. W wyjątkowych przypadkach, gdy będzie to niezbędne z uwagi na cele określone przepisami prawa, podjęcie przez Dostawcę usług środków zarządzania ruchem może spowodować czasowe obniżenie jakości świadczonych Usług poprzez spowolnienie prędkości transmisji danych, a w szczególnych, wyjątkowych przypadkach określonych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego – może mieć również przejściowy wpływ na prywatność Klienta lub zakres ochrony jego danych osobowych.

7. W przypadkach jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi transmisji danych na rzecz Klienta będącego konsumentem pod względem minimalnej prędkości lub innych parametrów jakości Usługi a wykonaniem opisanym zgodnie z ust. 3-6 niniejszego paragrafu, jeśli rozbieżności takie stanowią nienależyte wykonanie Umowy w rozumieniu przepisów prawa, Klientowi będącemu konsumentem przysługuje uzasadnienie do złożenia reklamacji zgodnie z postanowieniami § 27 – 29 Regulaminu, a także rozstrzygnięcie sporu w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE zgodnie z art. 109 Prawa telekomunikacyjnego lub powództwo do sądu powszechnego.

ROZDZIAŁ IV. OPŁATY.

§ 13

1. Za uruchomienie świadczenia Usługi Klient zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w Cenniku, a w przypadku określonym w ust. 2, podwyższonej opłaty aktywacyjnej lub przyłączeniowej, nie później niż w dacie aktywacji Usługi, chyba że Dostawca usług postanowi inaczej.

2. W przypadku, gdy instalacja Sprzętu lub innej infrastruktury służącej przyłączeniu do sieci operatora i świadczeniu Usług jest połączona z większymi niż przeciętnie nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca usług jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty aktywacyjnej lub przyłączeniowej, zgodnie z odpowiednim Cennikiem albo według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego.

3. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania przez Klienta i przeprowadzki do innego Lokalu, w którym nie ma Sprzętu, Klient zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej bądź podwyższonej opłaty aktywacyjnej na zasadach określonych w ust. 1 lub 2.

4. Zamieszczanie reklam bądź innych treści komercyjnych na stronach WWW udostępnionych Klientowi przez Dostawcę usług wymaga zawarcia odrębnej umowy.

5. Dostawca usług zastrzega sobie prawo obciążenia Klienta opłatami za Usługi Mobilne, za które Klient nie został obciążony w okresach rozliczeniowych, w których Usługi te były świadczony, jeżeli brak obciążenia spowodowany był przyczynami niezależnymi od Dostawcy usług, w szczególności, gdy do obciążenia Klienta niezbędne są dane od operatorów zagranicznych.

§ 14

1. Z tytułu kosztów ponoszonych przez Dostawcę usług na utrzymanie infrastruktury technicznej, Dostawca usług jest uprawniony do pobierania opłaty za utrzymanie sieci w wysokości określonej w Cenniku.

2. Klient jest zobowiązany opłacać terminowo opłaty abonamentowe oraz inne opłaty w wysokości określonej w Cenniku.

3. Okresem rozliczeniowym jest okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Klienta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Dostawcę usług na dokumencie rozliczeniowym.

4. Terminy płatności i sposób uiszczania opłat abonamentowych są określane w dokumentach rozliczeniowych (fakturach, rachunkach lub książeczkach opłat) przekazywanych Klientowi przez Dostawcę usług lub w wykazie opłat związanym z korzystaniem z Lokalu wystawianym przez administratora zasobów mieszkaniowych, w których skład wchodzi Lokal. Dostawca usług wystawia dokumenty za okresy rozliczeniowe, przy czym nie ma obowiązku ich wystawienia, gdy nie jest to wymagane przepisami prawa, w szczególności za okresy rozliczeniowe, w których nie miało miejsca faktyczne świadczenie Usług.

5. Jeżeli z Umowy, dokumentu rozliczeniowego, Cennika lub innych postanowień Regulaminu lub regulaminu promocji nie wynika nic innego:

a) opłaty abonamentowe oraz inne opłaty okresowe płatne są z góry w terminie do 15 dnia każdego miesiąca;

b) opłaty jednorazowe płatne są w terminie 7 dni od daty wykonania usługi.

6. W przypadku zawarcia z Klientem będącym konsumentem Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, podczas nieumówionej wizyty przedsiębiorcy w miejscu zamiesz-

kania lub zwykłego pobytu Klienta, Dostawca usług zobowiązuje się do nieprzyjmowania płatności z tytułu tej Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od tej Umowy.

7. W wypadku nieotrzymania przez Klienta dokumentu rozliczeniowego do 30 dnia danego miesiąca, Klient powinien niezwłocznie powiadomić Dostawcę usług o tym fakcie.

8. W przypadku akceptacji wystawiania i przesyłania dokumentów rozliczeniowych w postaci elektronicznej, dotyczy ona wszystkich umów abonenckich, których stroną jest Klient oraz Dostawca usług.

9. Dokumenty rozliczeniowe będą wystawiane i przesyłane Klientowi w postaci elektronicznej od dnia następującego po dniu akceptacji.

10. Klient może cofnąć akceptację wystawiania i przesyłania dokumentów rozliczeniowych w postaci elektronicznej zachowując formę pisemną lub postać elektroniczną. W takim przypadku Dostawca usług traci prawo do wystawiania i przesyłania dokumentów rozliczeniowych w postaci elektronicznej od następnego dnia po dniu, w którym otrzymał powiadomienie od Klienta o wycofaniu akceptacji.

11. Elektroniczne dokumenty rozliczeniowe archiwizowanie będą przez Dostawcę usług, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i zostają przesłane Klientowi za pośrednictwem Kanałów dostępu INEA. Klient zobowiązany jest we własnym zakresie do przechowywania wszystkich wystawionych przez Dostawcę usług dokumentów. Dokumenty rozliczeniowe przesłane w postaci elektronicznej powinny być przechowywane przez Klienta w postaci elektronicznej w formacie, w którym zostały przesłane, w sposób gwarantujący autentyczność ich pochodzenia i integralność ich treści, jak również ich czytelność przez cały okres ich przechowywania.

§ 15

1. Opłaty pobierane przez Dostawcę usług nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego, które są pobierane na podstawie przepisów o radiofonii i telewizji ani żadnych innych opłat o charakterze publicznoprawnym.

2. Dniem uiszczenia opłat przez Klienta jest data wpływu należności na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę usług lub dzień uiszczenia należności w kasie Dostawcy usług lub innego podmiotu wskazanego przez Dostawcę usług, jeżeli Dostawca usług dopuszcza taki sposób uiszczenia opłat.

3. W przypadku opóźnienia w uregulowaniu opłat przez Klienta, Dostawcy usług przysługuje prawo naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie.

4. Z zachowaniem obowiązujących unormowań prawnych, dokonywane przez Klienta płatności Dostawca usług zalicza na poczet istniejących wymagalnych długów, w kolejności umożliwiającej Klientowi korzystanie w możliwie największym zakresie z zamówionych przez Klienta Usług.

5. Możliwe jest dokonywanie płatności na rzecz Dostawcy usług w formie gotówkowej lub bezgotówkowej.

§ 16

Cennik i Regulamin jest podawany przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości na jego stronie internetowej oraz jest dostarczany nieodpłatnie Klientowi najpóźniej wraz z Umową. Dostawca usług dostarcza Cennik lub Regulamin na papierze lub innym trwałym nośniku wybranym przez Klienta spośród oferowanych przez Dostawcę usług.

ROZDZIAŁ V. ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG. POSTANOWIENIA SZCZEGÓLNE ZWIĄZANE Z USŁUGAMI MOBILNYMI.

§ 17

1. Usługi świadczone na rzecz Klienta określa Umowa.

2. Katalog Usług oraz ich charakterystyka zostały zawarte w odpowiednich Cennikach.

3. Usługa Bezprzewodowa dostępu do sieci Internet jest świadczona z blokadą dostępu do protokołu SNMP.

4. Oferta Dostawcy usług jest dostępna w Salonie INEA, na stronie internetowej Dostawcy usług oraz za pośrednictwem Kanałów dostępu INEA.

5. Dostawca usług zobowiązany jest do dochowania należytej staranności oraz świadczenia Usług zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nieosiągnięcie parametrów Usługi wynika z ograniczeń Terminala Abonenta.

6. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do przerw w świadczeniu Usługi, nie dłuższych jednorazowo niż 12 godzin, spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych, nie więcej jednak niż 48 godzin w kwartale.

7. Aktualne dane dotyczące jakości świadczonych Usług, w tym dane dotyczące minimalnych oferowanych poziomów jakości Usług oraz czas wstępnego przyłączenia Dostawca usług publikuje na swojej stronie internetowej.

8. Dostawca usług zapewnia Klientowi możliwość bezpłatnego określenia progów kwotowego, dla każdego Okresu rozliczeniowego, po osiągnięciu którego Dostawca usług będzie obowiązany do natychmiastowego poinformowania Klienta o fakcie jego osiągnięcia oraz zablokowania możliwości wykonywania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Klienta. W przypadku, gdy Klient nie określił progów kwotowego, próg ten wynosi 35 złotych dla każdego Okresu rozliczeniowego.

9. Usługa głosowa zapewnia możliwość połączenia z numerami alarmowymi. Dostawca usług nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych, z tym zastrzeżeniem, iż w przypadku Usług stacjonarnych miejscem lokalizacji Terminala Abonenta, wskazanym w przypadku zapytania uprawnionych służb będzie Lokal.

10. Dostawca usług zapewnia, na żądanie Klienta, możliwość:

a) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyż-

szwanej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów;
b) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów;

c) określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową Usługi albo ceny za połączenie, w przypadku Usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Klienta w żądaniu lub połączeń przychodzących z takich numerów.

11. Dane o lokalizacji Terminala Abonenta, z którego jest wykonywane połączenie, są gromadzone przez Dostawcę usług za zgodą Klienta wyrażoną na rzecz Dostawcy usług albo bez zgody Klienta w zakresie wynikającym z obowiązujących przepisów prawa.

§ 18

1. Do świadczenia Usług Mobilnych nie stosuje się § 9 Regulaminu, chyba, że są to Usługi świadczone w stałej lokalizacji z wykorzystaniem udostępnionego Sprzętu.

2. Dostawca usług świadczących Usługi Mobilne w zakresie istniejących możliwości technicznych, o jakości zgodnej z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych), 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu, z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nieosiągnięcie parametrów Usługi Mobilnej wynika z ograniczeń Terminala Abonenta.

3. W ramach Usług Mobilnych Dostawca usług umożliwia korzystanie z sieci operatorów zagranicznych, z którymi Dostawca usług lub przedsiębiorcy telekomunikacyjni współpracujący z Dostawcą usług zawarli odrębne porozumienia. W uzasadnionych przypadkach Dostawca usług może ograniczyć w poszczególnych krajach korzystanie przez Klientów z sieci telekomunikacyjnej lub wybranych usług niektórych operatorów.

4. Podczas uzyskiwania połączeń w sieciach telekomunikacyjnych operatorów zagranicznych warunki, na których przetwarzane są dane Klientów mogą różnić się od warunków stosowanych przez Dostawcę usług w ramach świadczenia Usług Mobilnych.

5. Usługi Mobilne realizowane w sieciach operatorów zagranicznych świadczone będą z jakością zapewnianą przez tych operatorów.

6. W odniesieniu do Usług Mobilnych dostępu do sieci Internet, o przekroczeniu Limitu lub transmisji danych Klient informowany jest za pomocą wiadomości SMS, która wysyłana jest na urządzenie do transmisji danych (modem mobilny).

7. W ramach Usług Mobilnych Klient może kontrolować wykorzystanie pakietu danych poprzez mechanizm kontrolny zainstalowany w oprogramowaniu Terminala Abonenta, a także poprzez Kanały dostępu INEA. Dane uzyskane w sposób określony w zdaniu poprzedzającym są orientacyjne, a Dostawca usług nie jest odpowiedzialny za ich prawdziwość lub rzetelność.

8. Korzystanie z niektórych Usług Mobilnych, w szczególności wysyłania i odbierania MMS, może być uzależnione od dokonania odpowiedniej konfiguracji Terminala Abonenta. Dane niezbędne do dokonania konfiguracji Dostawca usług udostępni w formie wiadomości SMS lub na stronie internetowej Dostawcy usług.

9. W odniesieniu do Usług Mobilnych niektóre funkcje tych usług mogą być zablokowane przez Dostawcę usług. Szczegóły określone są w Cenniku Usług Mobilnych lub na stronie internetowej Dostawcy usług.

10. W ramach świadczenia Usług Mobilnych Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:

a) niedostępność Usług, spowodowaną nieosiągnięciem parametrów technicznych, wymaganych do skorzystania z tych usług, przez Terminal Abonenta;

b) uszkodzenia Terminala Abonenta lub ich niewłaściwej eksploatacji i związanej z tym niemożności korzystania przez Klienta w całości lub części z Usług;

c) szkody wynikłe z braku lub nienależytego zabezpieczenia przez Klienta danych oraz oprogramowania Terminala Abonenta oraz urządzeń do nich przyłączonych;

d) treści przekazywane lub przesyłane przez Klienta lub użytkowników korzystających z Usług;

e) bezpieczeństwo transmisji danych opuszczających sieć Dostawcy usług.

11. W sytuacjach, w których Klient wielokrotnie wprowadzi niepoprawny Kod PIN lub Kod PUK, Dostawca usług uprawniony będzie do tymczasowego lub trwałego zablokowania dostępu do Usług Mobilnych lub danych na Karcie SIM. Klient ponosi odpowiedzialność za zablokowanie dostępu do Usług Mobilnych lub danych na Karcie SIM, chyba że nastąpiło ono w wyniku wprowadzenia niepoprawnych informacji dostarczonych Klientowi przez Dostawcę usług.

12. Klient zobowiązany jest zachować w tajemnicy Kod PIN oraz Kod PUK. Klient ponosi odpowiedzialność za posłużenie się Kodem PIN lub Kodem PUK przez osobę trzecią, chyba że osoba trzecia weszła w posiadanie kodów Klienta z przyczyn leżących po stronie Dostawcy usług.

13. Klient zobowiązany jest chronić Kartę SIM przed zagubieniem, zniszczeniem, uszkodzeniem lub kradzieżą. W przypadku zagubienia, kradzieży, uszkodzenia lub zniszczenia Karty SIM, należy bezzwłocznie powiadomić Dostawcę usług o tym fakcie poprzez Kanał dostępu INEA lub w Salonie INEA, w celu umożliwienia Dostawcy usług zablokowania Karty SIM.

14. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za Usługi Mobilne wykonane przy użyciu Karty SIM do momentu otrzymania przez Dostawcę usług zgłoszenia jej kradzieży lub zagubienia. Od momentu otrzymania przez Dostawcę usług zgłoszenia kradzieży lub zagubienia Karty SIM odpowiedzialność przejmuje Dostawca usług.

15. Wydanie nowej Karty SIM Klientowi, który zgłosił jej kradzież, zagubienie, uszkodzenie lub zniszczenie następuje na koszt Klienta, jeżeli konieczność wydania nowej Karty SIM nie wynika z przyczyn leżących po stronie Dostawcy usług.

16. Karta SIM zablokowana na skutek zgłoszenia jej kradzieży lub zagubienia zo-

staje po upływie 30 dni unieważniona. Nie można przywrócić ważności Karcie SIM po jej unieważnieniu.

ROZDZIAŁ VI. ZMIANA CENNIKA LUB REGULAMINU, ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUGI, ROZWIĄZANIE LUB WYGAŚNIĘCIE UMOWY, ZMIANA KLIENTA.

§ 19

Okoliczności i tryb zmiany Regulaminu i Cennika określone są w treści Umowy.

§ 20

1. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wymaga zachowania formy pisemnej lub formy dokumentowej pod rygorem nieważności. Dostawca usług wskazuje na swojej stronie internetowej kanał komunikacji z Klientem w zakresie złożenia przez Klienta oświadczenia w formie dokumentowej.

2. Klient żądając przeniesienia przydzielonego numeru telefonicznego może rozwiązać Umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia. W takim przypadku Klient jest obowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Klientowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.

§ 21

1. Dostawca usług może zawiesić świadczenie usług Klientowi w całości lub w części, jeżeli:

a) Klient pomimo wezwania (dokonanego w jednej z następujących form: pisemnej, drogą elektroniczną, drogą telefoniczną, poprzez wiadomość SMS, komunikat przesłany na Terminal Abonenta) dopuszcza się opóźnienia w zapłacie całości lub części opłaty aktywacyjnej, abonamentowej lub innych opłat określonych w Cenniku powyżej 7 dni od terminu płatności;

b) Klient dopuszcza się naruszeń lub nie stosuje się do postanowień Regulaminu, w szczególności określonych w § 10 ust. 2 i 3, § 11;

c) żądanie takie zgłoszą właściwe organy, w szczególności wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego;

d) Dostawca usług utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości;

e) z innych względów, w szczególności technicznych, Dostawca usług utraci możliwości świadczenia Usług;

f) przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy Klient podał Dostawcy usług lub Przedstawicielowi Dostawcy usług niezgodne ze stanem faktycznym informacje mogące mieć wpływ na wykonywanie Umowy;

g) Klient podejmuje działania utrudniające świadczenie lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników sieci zapewnianej przez Dostawcę usług lub innych sieci telekomunikacyjnych, powodujące zakłócenia pracy sieci zapewnianej przez Dostawcę usług, operatorów współpracujących z Dostawcą usług lub sieci Internet;

h) Klient korzysta z Usług niezgodnie z obowiązującym w Rzeczypospolitej Polskiej porządkiem prawnym, do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami, w szczególności narusza, przy wykorzystaniu Usługi, dobra osobiste innego podmiotu, a nadto świadczenie Usług Mobilnych w całości lub w części, jeżeli Klient:

i) używa Karty SIM korzystając z urządzenia kradzonego lub którego zgodność z zasadniczymi wymaganiami nie została potwierdzona w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami;

j) stosuje Adapter bez pisemnej zgody Dostawcy usług;

k) nie złoży żądanego zabezpieczenia w terminie wskazanym przez Dostawcę usług;

l) przekroczy w danym Okresie rozliczeniowym Limit.

2. Jeżeli zawieszenie, o którym mowa w ust. 1, dotyczy Usługi, z którą wiąże się używanie Sprzętu, Klient zobowiązany jest do zwrotu tego Sprzętu w terminie 14 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usługi. Za każdy dzień opóźnienia w zwrocie Sprzętu naliczane są opłaty, zgodnie z Cennikiem. Obowiązek zwrotu Sprzętu wygasa, jeżeli przed upływem terminu 14 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usług nastąpi ich ponowna aktywacja. W przypadku zawieszenia świadczenia Usług w trybie określonym w ust. 3 i 4, Klient nie jest zobowiązany do zwrotu Sprzętu.

3. Zawieszenie świadczenia Usługi może nastąpić również na wniosek Klienta, który nie zalegał opłatami wynikającymi z Umowy, na okres nie przekraczający 2 miesięcy. Uprawnienie do zawieszenia Usługi, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, nie dotyczy Usług Bezprzewodowych i Usług Mobilnych. Klient zobowiązany jest do zapłaty opłaty za zawieszenie Usługi w wysokości określonej w Cenniku.

4. Wniosek, o którym mowa w ust. 3, powinien wskazywać czas trwania zawieszenia (liczbę miesięcy kalendarzowych) nie przekraczający maksymalnego czasu trwania zawieszenia określonego w ust. 3. Wniosek o zawieszenie Usługi zgodny z postanowieniami Regulaminu staje się skuteczny od początku kolejnego miesiąca kalendarzowego, o ile został złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem. Kolejny skuteczny wniosek Klienta o zawieszenie Usługi nie może zostać złożony wcześniej niż po upływie 12 miesięcy od złożenia poprzedniego skutecznego wniosku o zawieszenie Usługi.

5. W okresie zawieszenia świadczenia Usługi opłaty abonamentowej nie pobiera się.

6. Ponowna aktywacja Usług następuje w ciągu 7 dni od ustania przesłanek zawieszenia oraz (o ile dotyczy) uiszczeniu wszystkich wymagalnych należności wobec Dostawcy usług, z zastrzeżeniem zdania następującego. W przypadku zawieszenia świadczenia Usługi na wniosek Klienta, w trybie określonym w ust. 3 i 4, ponowna aktywacja zawieszonych Usług następuje samoistnie począwszy od miesiąca nastę-

pującego po ostatnim miesiącu zawieszenia Usługi.

7. Dostawca usług w zachowaniem należytej staranności, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej, podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym:

a) eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub Usług;
b) przerwanie, zawieszenie lub ograniczenie świadczenia Usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub Usług.

8. W przypadku podjęcia środków, o których mowa w ust. 7, Dostawca usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w zakresie wynikającym z podjętych środków, chyba że Prezes UKE w drodze decyzji zakazał stosowania środków, o których mowa w ust. 7.

§ 22

1. Dostawca usług może rozwiązać Umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia, jeżeli zachodzą przesłanki określone w § 21 ust. 1 pkt a)-l) lub gdy Klient utracił tytuł prawny do Lokalu, w którym Dostawca usług świadczy Usługi (nie dotyczy Usług Mobilnych, chyba, że są świadczone w stałej lokalizacji).

2. Oświadczenie o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu bez wypowiedzenia Umowy uważa się za złożone z dniem doręczenia drugiej stronie.

3. Jeżeli w okresie 12 miesięcy od dnia zawieszenia świadczenia Usług na podstawie § 21 ust. 1 nie ustana przyczyny zawieszenia, Umowa wygasa, chyba że wcześniej została rozwiązana.

4. W dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy następuje zaprzestanie dostarczania Usługi, chyba że wcześniej nastąpiło zawieszenie świadczenia Usługi.

5. Umowa wygasa w przypadku:

a) określonym w Umowie lub Regulaminie;
b) dostarczenia Dostawcy usług aktu zgonu Klienta;
c) ustania bytu prawnego Klienta niebędącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Klienta wiąże się z przejściem jego praw i obowiązków przez sukcesora prawnego Klienta.

§ 23

1. Z zastrzeżeniem wyraźnie odmiennych postanowień Regulaminu, w przypadku Usługi, z którą wiąże się używanie Sprzętu, z chwilą zawieszenia świadczenia Usług lub rozwiązania, wygaśnięcia bądź odstąpienia od Umowy, Klient zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu niezwłocznie – nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia odpowiednio zawieszenia, odstąpienia, rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. Zwrot Sprzętu następuje na koszt Klienta (chyba że Dostawca usług umożliwi dokonanie zwrotu na własny koszt) w jednej z następujących form:

a) w lokalizacji wskazanej przez Dostawcę usług;
b) poprzez przesłanie na adres korespondencyjny Dostawcy usług;
c) poprzez przekazanie Dostawcy usług za pośrednictwem upoważnionego podmiotu.

2. Dostawca usług za dodatkową opłatą może odebrać Sprzęt z Lokalu. Wolę skorzystania z tej usługi Klient winien zgłosić Dostawcy usług wraz z oświadczeniem o rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy lub najpóźniej w dniu, w którym następuje odstąpienie, rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy.

3. Opłatę za usługę odbioru Sprzętu, w wysokości określonej w Cenniku, Klient winien uiścić na rzecz Dostawcy usług nie później niż w dniu odbioru Sprzętu.

4. W przypadku opóźnienia się przez Klienta ze zwrotem Sprzętu, jest on zobowiązany do zapłacenia Dostawcy usług kary umownej w wysokości określonej w Cenniku, za każdy dzień opóźnienia, do wysokości wartości Sprzętu. W przypadku braku zwrotu któregośkolwiek elementu Sprzętu, Klient zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Dostawcy usług kary umownej w wysokości określonej w Cenniku dla utraty tego elementu. W przypadku wcześniejszego uiszczenia kary umownej za opóźnienie w zwrocie Sprzętu, zostaje ona zaliczona na poczet kary umownej z tytułu braku zwrotu. Zapłata kary umownej nie powoduje przejścia własności Sprzętu na Klienta.

5. W przypadku zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, Klient zobowiązany będzie do zapłaty określonej przez Dostawcę usług kwoty odpowiadającej kosztowi naprawy lub wymiany Sprzętu.

§ 24

1. Za zgodą Dostawcy usług, Klient może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę, która spełnia wymogi określone w Regulaminie, w szczególności posiadającą tytuł prawny do Lokalu.

2. Dostawca usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy usług.

ROZDZIAŁ VII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG, ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ.

§ 25

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich Usług, w tym za nieosiągnięcie określonego w Umowie lub Regulaminie poziomu jakości świadczonych na rzecz Klienta Usług na zasadach określonych w Regulaminie, chyba że nastąpiło to wskutek Siły wyższej lub z przyczyn leżących po stronie Klienta, w tym wskutek nieprzestrzegania przez Klienta postanowień Umowy, Regulaminu lub odrębnych regulaminów.

2. Podczas wyładowań atmosferycznych Terminal Abonenta oraz Sprzęt (zgodnie z ich instrukcją obsługi) powinny być odłączone od zasilania energetycznego oraz od

Gniazda abonenckiego.

3. W ramach obsługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:

a) telefoniczną obsługę Klientów;
b) usuwanie Awarii;
c) informacje o świadczonych Usługach.

§ 26

1. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia, Dostawca usług określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu. Klient uprawniony jest do kontaktu ze służbami serwisowymi telefonicznie, pisemnie, osobiście w Salonie INEA, za pośrednictwem poczty elektronicznej, a także za pomocą innych środków porozumiewania się na odległość.

2. Za każdy dzień, w którym wystąpiła Awaria, Klientowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

3. W sytuacji określonej w ust. 1 Klientowi przysługuje dodatkowo uprawnienie do żądania odszkodowania w formie kary umownej w wysokości:

a) w przypadku Usług telefonicznych – 1/30 średniej wartości z 3 ostatnich dokumentów rozliczeniowych;
b) w przypadku pozostałych Usług – 1/30 opłaty abonamentowej; za każdy dzień przerwy, począwszy od chwili zgłoszenia Awarii przez Klienta.

4. Do okresu, za który obniża się opłatę abonamentową oraz za który Klientowi przysługuje kara umowna, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Klienta.

5. Obniżenie opłaty abonamentowej oraz wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Klienta w trybie określonym w Rozdziale VIII Regulaminu.

6. Postanowienia ust. 2-5 mają zastosowanie również w przypadkach nieosiągnięcia określonego Umowie lub w Regulaminie poziomu jakości świadczonych Usług.

ROZDZIAŁ VIII. ZASADY, TRYB SKŁADANIA ORAZ ROZPATRYWANIA REKLAMACJI.

§ 27

1. Klient może składać reklamację z powodu:

a) niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi (w tym nieosiągnięcia określonego w Umowie, Regulaminie lub Cenniku poziomu jakości świadczonych Usług);
c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługa została nienależyście wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia dokumentu rozliczeniowego zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.

3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust.2, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Klienta.

4. Reklamacja może być złożona w każdym Salonie INEA. Reklamacja może być złożona:

a) w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty Klienta w Salonie INEA, albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);
b) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w Salonie INEA;
c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wskazanych do tego celu przez Dostawcę usług.

5. Reklamacja powinna zawierać:

a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Klienta;
b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
d) przydzielony Klientowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Klientowi przez Dostawcę usług lub adres Lokalu;
e) datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy – w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt a);
f) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt b);
g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – w przypadku gdy Klient żąda ich wypłaty;
h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt g);
i) podpis Klienta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

§ 28

1. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Klienta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Klienta w Salonie INEA, nie spełnia warunków określonych w § 27 ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Klienta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamację nieuzupełnioną pozostawia się bez rozpoznania.

2. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 1 nie

spełnia warunków określonych w § 27 ust. 5, jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Klienta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

3. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w § 27 ust. 5 pkt g, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

4. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Klienta w Salonie INEA, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.

5. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.

6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adresi numer telefonu jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

§ 29

1. Jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

2. Odpowiedź na reklamację zawiera:

- nazwę jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację,
- informację o dniu złożenia reklamacji,
- rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Klienta, o którym mowa w § 27 ust. 5 pkt h,
- pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy Klientem jest konsument, o prawodochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 Prawa telekomunikacyjnego,
- dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,

3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

- dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- zostać doręczona Klientowi przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

4. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Klienta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Klient nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Klienta do złożenia reklamacji.

5. Za zgodą Klienta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadcze-

niu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Klienta środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 Prawa telekomunikacyjnego stosuje się.

6. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 4 i 5, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 28 ust. 6 oraz § 29 ust. 2 i 3 pkt a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwi Klientowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

7. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona Klientowi, Dostawca usług, na żądanie Klienta wyrażone w sposób określony w § 27 ust. 4, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

8. Klient, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie Klienta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

9. Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Klientowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Klientowi.

10. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Klient będący konsumentem może zwrócić się do Prezesa UKE z wnioskiem o przeprowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich na podstawie art. 109 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.

ROZDZIAŁ IX. POSTANOWIENIA PRZEJŚCIOWE I KOŃCOWE.

§ 30

1. Podane w Umowie konto poczty elektronicznej stanowić będzie drogę porozumiewania się Stron, w szczególności w sprawach promocji, reklamacji, informowania o zaległościach Klienta oraz o usługach świadczonych przez Dostawcę usług oraz inne podmioty. Klient o każdej zmianie konta poczty elektronicznej zobowiązany jest poinformować niezwłocznie Dostawcę usług.

2. W trakcie obowiązywania Umowy Klient zobowiązany jest do powiadomienia Dostawcy usługi każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Klienta zawartych w Umowie, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.

3. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Dostawcy usług o utracie tytułu prawnego do Lokalu.

4. Klient niebędący osobą fizyczną zobowiązany jest, z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni, do powiadomienia Dostawcy usług o mającym nastąpić rozwiązaniu, likwidacji, upadłości, przekształceniu formy prawnej, podziale, połączeniu lub innym zdarzeniu mogącym mieć wpływ na byt prawny Klienta.

5. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania niektórych rozmów telefonicznych prowadzonych przez jego pracowników z Klientami, o czym każdorazowo Klient przed rozpoczęciem rozmowy zostanie poinformowany.

§ 31

1. Do spraw wszczętych i niezakończonych przed wejściem w życie niniejszego Regulaminu stosuje się postanowienia regulaminu obowiązującego w chwili wszczęcia danej sprawy.

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

Regulamin obowiązuje od 21 kwietnia 2023 roku.