



REGULAMIN ŚWIADCZENIA DROGĄ BEZPRZEWODOWĄ USŁUG DOSTĘPU DO SIECI INTERNET ORAZ USŁUG GŁOSOWYCH

ROZDZIAŁ I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia drogą bezprzewodową: usługi dostępu do sieci Internet oraz usług głosowych przez spółkę INEA S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. Klaudyny Potockiej 25, 60-211 Poznań, REGON 630239680, NIP 779-10-02-618, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000056936, której dokumentacja przechowywana jest w Sądzie Rejonowym Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego kapitał zakładowy – 679.600,00 zł, w całości wpłacony, nr rejestrowy GIOŚ: E0011196WZBW.

§ 2

Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

1. „**Abonent**” – podmiot, który jest stroną Umowy abonenckiej;
2. „**Awaria**” – uszkodzenie sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług lub Wyposażenia dodatkowego 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;
3. „**Biuro Obsługi Abonenta**” – lokal, w którym Dostawca usług wykonuje czynności związane z obsługą Zamawiających i Abonentów;
4. „**Cennik**” – katalog Usług bezprzewodowych świadczonych przez Dostawcę usług wraz z zestawieniem cen;
5. „**Dostawca usług**” – spółka INEA S.A. z siedzibą w Poznaniu;
6. „**Kanał dostępu**” – uzgodniony pomiędzy Abonentem i Dostawcą usług w Umowie abonenckiej kanał porozumiewania się pomiędzy tymi podmiotami;
7. „**Kaucja**” – kwota pieniężna, nie będąca zaliczką, zadatkiem ani jakąkolwiek formą przedpłaty, uiszczenia której może żądać Dostawca usług tytułem zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy abonenckiej w określonych w Regulaminie Świadczenia Usług Bezprzewodowych okolicznościach;
8. „**Kodeks cywilny**” – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 r. Nr 16 poz. 93 z późn. zm.);
9. „**Lokal**” – nieruchomości lub jej część (budynek lub lokal niebędący odrębną nieruchomością), w której Zamawiający zamierza korzystać z Usług lub w której zgodnie z Umową abonencką będzie używane Wyposażenie dodatkowe;
10. „**Odbiorniki Abonenta**” – urządzenia Abonenta, w szczególności telefon, faks lub Terminal abonencki przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Wyposażenia dodatkowego;
11. „**Okres rozliczeniowy**” – miesiąc kalendarzowy;
12. „**Prawo telekomunikacyjne**” – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.);
13. „**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 abonenckiej lub uprawniona do wykonywania jej postanowień;
14. „**Rachunek**” – dokument finansowy wystawiony przez Dostawcę usług określający wysokość zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy usług (w szczególności opłaty abonamentowe za Usługi bezprzewodowe), terminy płatności i sposób wywiązania się przez Abonenta z jego zobowiązań wobec Dostawcy usług;
15. „**Regulamin Świadczenia Usług Bezprzewodowych**” – niniejszy Regulamin Świadczenia Drogą Bezprzewodową Usług Dostępu do Sieci Internet oraz Usług Głosowych;
16. „**Sieć Dostawcy usług**” – stacjonarna publiczna sieć telekomunikacyjna, przy wykorzystaniu której Dostawca usług świadczy Usługi bezprzewodowe;
17. „**Sita wyższa**” – zdarzenie niezależne od stron Umowy abonenckiej, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, huragany, strajki, akty wydane przez organy władzy publicznej;
18. „**Terminal abonencki**” – komputer, karta sieciowa, port USB, router i inne urządzenie Abonenta umożliwiające korzystanie z Usług bezprzewodowych;
19. „**Umowa abonencka**” – umowa o świadczenie Usług bezprzewodowych zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług;
20. „**Ustuga**” – usługa telekomunikacyjna lub związana z usługą telekomunikacyjną usługa dodatkowa świadczona przez Dostawcę usług;
21. „**Usługi bezprzewodowe**” – świadczone przez Dostawcę usług usługi dostępu do sieci Internet z blokadą dostępu do protokołu SNMP, a także usługi głosowe z opcją faksu i transmisji danych lub innych usług telekomunikacyjnych w stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej oraz związane z nimi usługi dodatkowe;
22. „**Wyposażenie dodatkowe**” – wszelkie rzeczy powierzone Abonentowi przez Dostawcę usług, w szczególności modemy, kable, zasilacze, bramki głosowe, opakowania i instrukcje obsługi;
23. „**Zamawiający**” – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy abonenckiej;
24. „**Zwrot**” – spoczywający na Abonencie obowiązek:
 - a) umożliwienia Dostawcy usług deinstalacji i odbioru Wyposażenia dodatkowego, w terminie i na warunkach określonych w Regulaminie Świadczenia Usług Bezprzewodowych lub
 - b) zwrotu Wyposażenia dodatkowego do Biura Obsługi Abonenta.

§ 3

1. Dostawca usług świadczy Usługi bezprzewodowe w zakresie i na warunkach okre-

ślonych w Umowie abonenckiej, Regulaminie Świadczenia Usług Bezprzewodowych oraz w Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania.

2. Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla Usług świadczonych drogą bezprzewodową, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („regulaminy promocji”).

3. Postanowienia Umowy abonenckiej oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie Świadczenia Usług Bezprzewodowych, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu Świadczenia Usług Bezprzewodowych.

4. Dostawca usług może przy wykonywaniu zobowiązań wynikających z Umowy abonenckiej postępować się osobami trzecimi.

ROZDZIAŁ II. ZAWARCIE UMOWY ABONENCKIEJ. ZAMAWIANIE USŁUG BEZPRZEWODOWYCH. ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUG BEZPRZEWODOWYCH

§ 4

1. Zawarcie Umowy abonenckiej następuje po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie Świadczenia Usług Bezprzewodowych. Dostawca usług może dodatkowo zapewnić możliwość zawarcia Umowy w formie elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług.

2. Umowa abonencka zostaje zawarta z Zamawiającym, który poda Przedstawicielowi Dostawcy usług aktualne dane niezbędne do zawarcia Umowy abonenckiej oraz okaże oryginały lub poświadczony za zgodność z oryginałem kopie dokumentów wymaganych przez Dostawcę usług.

3. Umowa abonencka zostaje zawarta na czas nieoznaczony, a w przypadku, gdy strony Umowy abonenckiej wiąże określony w § 3 ust. 2 odrębny regulamin, związany z przyznaniem Abonentowi ulgi (zwanej także upustem) – na czas oznaczony. W ostatnim przypadku okres trwania Umowy abonenckiej w zakresie świadczenia Usługi bezprzewodowej objętej danym odrębnym regulaminem jest równy wskazanemu w tym regulaminie okresowi, w którym Dostawca usług przysługuje roszczenie z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy abonenckiej przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta, w wysokości określonej w powszechnie obowiązujących przepisach prawa. Po upływie okresu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Umowę abonencką w zakresie Usług bezprzewodowych uważa się za zawartą na czas nieoznaczony.

4. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy abonenckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług bezprzewodowych na rzecz Zamawiającego lub innych istotnych warunków charakterystycznych dla danej Usługi.

§ 5

1. Umowa abonencka może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu, potwierdzony odpowiednim dokumentem przedstawionym przez Zamawiającego.

2. W celu ustalenia tytułu prawnego Zamawiającego do Lokalu, Dostawca usług może żądać dodatkowych informacji i dokumentów.

3. Z okazanych dokumentów Dostawca usług ma prawo sporządzić kserokopię lub odpis wyłącznie w zakresie, w jakim zawierają one dane niezbędne do zawarcia Umowy abonenckiej.

4. W przypadku posiadania przez Zamawiającego tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, zawarcie Umowy abonenckiej wymaga przedstawienia przez Zamawiającego pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego lub członka spółdzielni mieszkaniowej na instalację Wyposażenia dodatkowego.

5. Zgoda, o której mowa w ust. 4, nie jest wymagana, jeżeli właściciel, użytkownik wieczysty nieruchomości lub członek spółdzielni mieszkaniowej jest osobą prawną.

6. W przypadku, gdy Umowa abonencka została zawarta poza Biurem Obsługi Abonenta lub na odległość, Abonent może od niej odstąpić w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy abonenckiej, składając pisemne oświadczenie. Do zachowania terminu wystarczy wystanie oświadczenia przed upływem wskazanego terminu. Odstąpienie przez Abonenta od Umowy abonenckiej w powyższym trybie wywołuje taki skutek, jakby Umowa abonencka nie została zawarta.

§ 6

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy abonenckiej od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do zawarcia tej umowy. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:

- a) nazwiska i imiona;
- b) imiona rodziców;
- c) miejsce i data urodzenia;
- d) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania;
- e) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej;
- f) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej, państwa członkowskiego Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) – stron umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu;



2. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy abonenckiej od:

a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy abonenckiej;
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 z dnia 14 lutego 2003 roku o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. z 2003 r. Nr 50 poz. 424 z późn. zm.), przy czym Dostawca usług powiadamia Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

3. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, Dostawca usług może zawrzeć Umowę abonencką na warunkach mniej korzystnych, w szczególności uzależnić zawarcie Umowy abonenckiej od zabezpieczenia wiarygodności wynikających z tej umowy lub odmówić zawarcia Umowy abonenckiej na warunkach promocyjnych.

4. Zabezpieczenie wiarygodności Dostawcy usług wynikających z Umowy abonenckiej może nastąpić w szczególności poprzez wpłacenie bądź podwyższenie Kaucji.

5. Poza przypadkami braku możliwości oceny bądź negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego lub Abonenta, Dostawca usług może zażądać zabezpieczenia, w szczególności w następujących przypadkach:

a) braku możliwości weryfikacji danych podanych w Umowie abonenckiej przez Zamawiającego;
b) podania przez Zamawiającego przy zawarciu Umowy abonenckiej danych niezgodnych ze stanem faktycznym.

6. Abonent 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 Kaucji, Abonent ma obowiązek uzupełnić Kaucję do jej pierwotnej wysokości. Nieuzupełnienie Kaucji uprawnia Dostawcę usług do zawieszenia świadczenia Usług bezprzewodowych.

7. Dostawca usług zobowiązuje się zwrócić Abonentowi nominalną kwotę Kaucji albo kwotę Kaucji jaka pozostała po potrąceniu wymaganych wiarygodności Dostawcy usług po dokonaniu ostatecznego rozliczenia w związku z rozwiązaniem albo wygaśnięciem Umowy abonenckiej. Zwrot kwot, o których mowa w niniejszym ustępie, każdorazowo następować będzie w sposób określony w § 28 ust. 7 Regulaminu Świadczenia Usług Bezprzewodowych.

§7

1. Zamawiający składa u Dostawcy usług pisemne zamówienie na Usługi bezprzewodowe, chyba że Dostawca usług zwolni Zamawiającego z tego obowiązku.

2. 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 USŁUG BEZPRZEWODOWYCH I KORZYSTANIA Z WYPOSAŻENIA DODATKOWEGO

§8

1. Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Wyposażenie dodatkowe w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzeniem przekazania Abonentowi Wyposażenia dodatkowego wolnego od wad i uszkodzeń jest podpisany przez Abonenta protokół odbioru ilościowego i jakościowego, przedłożony przez Przedstawiciela Dostawcy usług, chyba że Dostawca usług zwolni Abonenta z tego obowiązku.

2. Z momentem przekazania Wyposażenia dodatkowego, na Abonenta przechodzi ryzyko jego przypadkowej utraty lub uszkodzenia, w tym także ryzyko jego utraty na skutek kradzieży.

3. Naprawa lub wymiana Wyposażenia dodatkowego następuje:

a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Wyposażeniu dodatkowym;
b) odpłatnie, w przypadku utraty Wyposażenia dodatkowego lub uszkodzeń będących następstwem używania Wyposażenia dodatkowego niezgodnie z jego przeznaczeniem, Umową abonencką lub Regulaminem Świadczenia Usług Bezprzewodowych, za zapłatą kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć lub za zapłatą wartości Wyposażenia dodatkowego, jeśli zostało ono utracone lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.

4. Dostawca usług ma prawo:

a) wymienić dotychczas używane przez Abonenta Wyposażenie dodatkowe na inne, nawet jeżeli wiązać się to będzie z koniecznością ponownego strojenia lub zmianą konfiguracji Odbiornika Abonenta;

b) w przypadku zmiany technologii świadczenia Usług bezprzewodowych wymagać zmiany dotychczas używanego Odbiornika Abonenta, jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego korzystania z Usług bezprzewodowych.

5. Jeżeli Abonent odmówi lub w inny sposób uniemożliwi realizację uprawnień Dostawcy usług określonych w ust. 4 pkt a) lub b), w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie, a korzystanie z Usługi bezprzewodowej nie będzie możliwe przy zastosowaniu dotychczasowego Wyposażenia dodatkowego lub Odbiorników Abonenta, Abonentowi nie przysługują z tego tytułu jakiegokolwiek roszczenia wobec Dostawcy usług.

6. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności z tytułu uszkodzenia Wyposażenia dodatkowego i związanej z tym niemożności korzystania przez Abonenta w całości lub części z Usług bezprzewodowych objętych Umową abonencką, jeśli niemożność ta spowodowana jest niewłaściwą eksploatacją Wyposażenia dodatkowego przez Abonenta.

7. Abonent jest uprawniony do samodzielnej konfiguracji elementów Wyposażenia dodatkowego w zakresie określonym przez Dostawcę usług oraz instrukcję obsługi danego Urządzenia. Samodzielna konfiguracja Wyposażenia dodatkowego powinna być dokonywana w zakresie niezbędnym do prawidłowego korzystania z Usług.

8. Zakres korzystania z niektórych funkcji Wyposażenia dodatkowego oraz niektórych portów Urządzeń może zostać ograniczony przez Dostawcę usług. Aktualne informa-

cje o funkcjonalności Wyposażenia dodatkowego, w tym informacje o ograniczeniach możliwości technicznych Wyposażenia dodatkowego, dostępne są na stronie internetowej Dostawcy usług.

§9

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Wyposażenia dodatkowego w Lokalu oraz na budynku stanowiącym Lokal lub budynku, w którym Lokal się znajduje, tj. m. in.: instalację modemu, poprowadzenie kabla, przewiercenia niezbędnych otworów w Lokalu oraz zainstalowania pozostałych elementów Wyposażenia dodatkowego w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy usług. Jeżeli instalacja lub eksploatacja Wyposażenia dodatkowego w Lokalu, na budynku stanowiącym Lokal lub budynku, w którym Lokal się znajduje, wymaga zgody podmiotu trzeciego, Abonent jest odpowiedzialny za jej pozyskanie, chyba że Dostawca usług zwolni Abonenta z tego obowiązku.

2. Abonent 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 instalacji Wyposażenia dodatkowego.

3. Instalacja Wyposażenia dodatkowego dokonywana jest w obecności Abonenta lub upoważnionej przez niego pełnoletniej osoby.

4. Przedstawiciele Dostawcy usług nie są zobowiązani do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Odbiorników Abonenta, w szczególności do ich regulacji, konfiguracji lub adaptacji. Dostawca usług nie odpowiada za zły stan techniczny Odbiorników Abonenta ani za zaktówcenia lub inne nieprawidłowości w korzystaniu z Usług bezprzewodowych wynikające ze złego stanu technicznego Odbiorników Abonenta.

5. Wszelkie elementy Wyposażenia dodatkowego zainstalowane przez Dostawcę usług w Lokalu Abonenta pozostają własnością Dostawcy usług.

6. Abonent uzyskuje prawo do korzystania z Wyposażenia dodatkowego jedynie na terenie Lokalu wskazanego w Umowie abonenckiej, chyba że Dostawca usług postanowi inaczej.

7. Zasilanie Wyposażenia dodatkowego odbywa się na koszt Abonenta.

§ 10

1. Zapewnienie dostępu do Usług bezprzewodowych następuje z chwilą skonfigurowania Wyposażenia dodatkowego i aktywacji Usług bezprzewodowych.

2. Abonent jest zobowiązany:

a) używać Wyposażenia dodatkowego lub innego mienia Dostawcy Usług zgodnie z jego przeznaczeniem, Umową abonencką i Regulaminem Świadczenia Usług Bezprzewodowych;

b) umożliwić Przedstawicielom Dostawcy usług, na każde żądanie Dostawcy usług, sprawdzenie stanu technicznego Wyposażenia dodatkowego;

c) korzystać z Usług bezprzewodowych zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami Umowy abonenckiej, Regulaminu Świadczenia Usług Bezprzewodowych, Cennika, porządkiem publicznym i dobrymi obyczajami;

d) najpóźniej w terminie 3 dni od dnia utraty możliwości korzystania z Usług bezprzewodowych, z przyczyn niezależnych od Dostawcy usług, zawiadomić o tym na piśmie Dostawcę usług;

e) zgłosić Dostawcy usług do autoryzacji Terminal abonencki w przypadku pierwszego jego podłączenia do Wyposażenia dodatkowego oraz każdorazowej jego zmiany.

3. Zabronione jest w szczególności:

a) uszkodzenie Wyposażenia dodatkowego lub innego mienia Dostawcy usług;

b) każde działanie powodujące zakłócenia w pracy Wyposażenia dodatkowego lub korzystaniu z Usług bezprzewodowych także przez innych użytkowników sieci;

c) dokonywanie bez pisemnej zgody Dostawcy usług zmian instalacji, konfiguracji lub jakichkolwiek innych przeróbek, nieuprawnionych podłączeń lub udostępnianie osobom trzecim Wyposażenia dodatkowego lub innego mienia Dostawcy usług.

4. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie Usług bezprzewodowych pod warunkiem prawidłowego korzystania przez Abonenta z Wyposażenia dodatkowego dostarczonego przez Dostawcę usług.

§11

1. Abonent nie ma prawa umożliwiać dostępu do Usług bezprzewodowych innym podmiotom.

2. Abonent nie ma prawa, bez pisemnej zgody Dostawcy usług, podłączać do Wyposażenia dodatkowego większej ilości Odbiorników Abonenta niż określona w Umowie abonenckiej lub zgłoszona Dostawcy usług w sposób określony przez Dostawcę usług.

3. W przypadku naruszenia postanowień ust. 1 lub 2 powyżej Abonent zobowiązany jest do zapłaty kary umownej w wysokości określonej w Cenniku.

§ 12

1. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności:

a) za zabezpieczenie danych w Terminalach abonenckich 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.

2. Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień Regulaminu, Dostawca usług nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet.

3. Przepustowość (inaczej: „prędkość”) transmisji danych określona (deklarowana) w Cenniku lub w Umowie abonenckiej oznacza maksymalną dostępną przepustowość w ramach danego pakietu. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili przepustowość 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 abonenckiego, przeciążeń sieci telekomunikacyjnej, na którą wpływ mają m.in. działania innych operatorów telekomunikacyjnych lub innych użytkowników sieci, wa-



runki atmosferyczne, obciążenie stacji nadawczej oraz siła sygnału stacji nadawczej. W przypadku Usługi stacjonarnego dostępu do sieci Internet, zwykle dostępna prędkość, tj. taka prędkość jakiej Abonent 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 %. Obniżenie prędkości może tymczasowo wpływać na ograniczenie uprawnień Abonenta 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 deklarowanej prędkości lub w przypadku korzystania z treści, aplikacji lub usług może być niemożliwe. W szczególności w przypadku korzystania z treści, aplikacji lub usługi wymagającej zbliżonej do maksymalnej deklarowanej prędkości lub w przypadku wystąpienia tymczasowych przeciążeń sieci telekomunikacyjnej, równoczesne korzystanie z innych treści, aplikacji lub usług może być niemożliwe.

5. Dostawca usług, w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, optymalizacji ogólnej jakości transmisji oraz aby zapobiec przekroczeniu pojemności łącza stosuje pasywne mechanizmy gromadzenia oraz analizy danych o parametrach jakościowych i wykorzystaniu sieci telekomunikacyjnej. Stosowane są również procedury zapewniania jakości świadczonych Usług oparte w szczególności o następujące środki zarządzania ruchem w sieci: kolejkiwanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasową alokację transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń, mające na celu utrzymanie optymalnej pojemności łącza w celu zapewnienia Abonentowi nieprzerwanego dostępu do treści, aplikacji lub usług, z których korzysta Abonent. 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 dostępu do sieci Internet, jednak nie mają wpływu na prywatność Abonenta 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 Abonenta lub zakres ochrony jego danych osobowych.

7. W przypadkach jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi dostępu do sieci Internet na rzecz Abonenta 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 abonenckiej w rozumieniu przepisów prawa, Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje uprawnienie do złożenia reklamacji zgodnie z postanowieniami §§ 26-28 Regulaminu, a także rozstrzygnięcie sporu w drodze mediacji prowadzonej przez Prezesa UKE zgodnie z art. 109 Prawa telekomunikacyjnego, ewentualnie w drodze postępowania przed sądem polubownym prowadzonego na podstawie art. 110 Prawa telekomunikacyjnego lub powództwo do sądu powszechnego.

ROZDZIAŁ IV. OPŁATY

§ 13

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

2. W przypadku, gdy instalacja Wyposażenia dodatkowego jest połączona z większymi niż przeciętnie nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca usług jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty aktywacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego.

3. Zmiana miejsca świadczenia Usług bezprzewodowych nie jest możliwa bez pisemnej zgody Dostawcy usług.

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

§ 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. Opłata abonamentowa obejmuje:

a) możliwość korzystania z Usług bezprzewodowych przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej;

b) obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.

3. Abonent jest zobowiązany opłacać terminowo opłaty abonamentowe oraz inne opłaty w wysokości określonej w Cenniku.

4. Terminy płatności i sposób uiszczenia opłat abonamentowych są określone w Rachunkach.

5. Jeżeli z Umowy abonenckiej, Rachunku, Cennika lub innych postanowień Regulaminu Świadczenia Usług Bezprzewodowych 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 terminie 7 dni od daty wykonania relewantnej usługi.

6. W wypadku nieotrzymania przez Abonenta rachunku do 30 dnia danego miesiąca, Abonent powinien niezwłocznie powiadomić Dostawcę usług o nieotrzymaniu Rachunku.

§ 15

1. Dniem uiszczenia opłat przez Abonenta 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.

2. Dostawcy usług przysługuje prawo naliczania odsetek ustawowych w przypadku opóźnienia w regulowaniu opłat przez Abonenta.

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

3a. Możliwe jest dokonywanie płatności na rzecz Dostawcy usług w formie gotówkowej lub bezgotówkowej.

4. W przypadku bezskutecznego upływu terminu uregulowania opłat przez Abonenta, Dostawca usług zastrzega sobie prawo do żądania wpłaty Kaucji lub do zablokowania możliwości korzystania przez Abonenta ze wszelkich lub niektórych Usług powiększających zobowiązania Abonenta wobec Dostawcy usług.

§ 16

1. Cennik jest podawany przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową abonencką, a także na żądanie Abonenta.

2. Z zastrzeżeniem przypadków wynikających z przepisów prawa, Dostawca usług dołącza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, przy czym okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE, oraz informuje Abonenta o prawie wypowiedzenia Umowy abonenckiej w przypadku braku akceptacji zmiany w Cenniku.

3. Abonent, nie później niż na do dnia wejścia w życie zmian w Cenniku wskazanych w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 2 powyżej, może doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy abonenckiej z powodu braku akceptacji zmian w Cenniku. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian w Cenniku.

4. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 powyżej, Abonent powinien zostać poinformowany także o tym, że w razie skorzystania przez Abonenta z prawa wypowiedzenia Umowy abonenckiej w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Dostawcy usług nie przysługuje zwrot wartości przyznanej Abonentowi ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego.

5. Postanowienia ust. 4 powyżej nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 2, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa.

6. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmian w Cenniku, Umowa abonencka w zakresie świadczenia Usług bezprzewodowych ulega rozwiązaniu ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego poprzedzającego zmianę Cennika.

7. W przypadku, gdy proponowana zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Dostawca usług podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent zostaje poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy abonenckiej w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie. W takim przypadku nie stosuje się postanowień ust. 2 oraz ust. 4-5 niniejszego paragrafu.

ROZDZIAŁ V. ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG BEZPRZEWODOWYCH

§ 17

1. Zakres Usług bezprzewodowych świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa abonencka.

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

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

4. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do przerw w świadczeniu Usług bezprzewodowych, nie dłuższych jednorazowo niż 12 godzin, spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych, nie więcej jednak niż 48 godzin w kwartale. Przerwy konserwacyjne nie są uważane za okres braku świadczenia Usług bezprzewodowych, o którym mowa w § 25 Regulaminu Świadczenia Usług Bezprzewodowych.

5. 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.

6. Dostawca zapewnia Abonentowi możliwość bezpłatnego określenia progu kwotowego, dla każdego Okresu rozliczeniowego, po przekroczeniu którego Dostawca usług



będzie obowiązany do natychmiastowego poinformowania Abonenta o fakcie jego przekroczenia oraz zablokowania na żądanie Abonenta możliwości wykonywania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.

7. Usługa głosowa telefonii zapewnia możliwość połączenia z numerami alarmowymi. Dostawca usług nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych, z tym zastrzeżeniem, iż miejscem lokalizacji Urządzenia, wskazanym w przypadku zapytania uprawnionych służb wskazany zostanie Lokal.

8. Dostawca usług zapewnia, na żądanie Abonenta, możliwość:

- a) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie;
- b) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie;
- c) umożliwienia Abonentowi 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 abonenta w żądaniu – chyba że takie połączenia nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.

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

§ 17a

1. Dostawca usług, za zgodą Abonenta, umieszcza dane Abonenta w spisie Abonentów. Dostawca usług informuje Abonenta, iż w przypadku wyrażenia zgody na umieszczenie danych (tj. numeru telefonu, nazwiska i imienia, nazwy miejscowości i ulicy) w spisach abonentów (w formie książkowej lub elektronicznej) oraz w ramach usług informacji o numerach telefonicznych, usługi te świadczone będą przez Telekomunikację Polską S.A. z siedzibą w Warszawie bądź innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Abonent może podać branżę, w której działa za pośrednictwem Kanatu dostępu INEA – Kanatu eBOA.

2. Wyrażenie zgody jest dobrowolne, a zgoda może być wycofana w każdym czasie.

3. Z chwilą udostępnienia danych Telekomunikacja Polska S.A. lub inny przedsiębiorca telekomunikacyjny staje się administratorem w/w danych osobowych.

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

5. Dostawca usług zobowiązany jest również do udostępniania danych swoich abonentów innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym w celu świadczenia w/w usług informacyjnych.

§ 18

1. W czasie trwania Umowy abonenckiej Abonent, który nie zalega z opłatami wobec Dostawcy usług, może wystąpić o zmianę Usług bezprzewodowych pisemnym wnioskiem lub w inny sposób dopuszczony przez Dostawcę usług.

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, powinien być złożony do 20 dnia miesiąca kalendarzowego i będzie skutkować od początku kolejnego miesiąca kalendarzowego.

3. W przypadku, kiedy wystąpienie o zmianę Usług bezprzewodowych następuje w inny sposób niż pisemnym wnioskiem, Dostawca usług może określić inny termin składania lub realizacji wniosku.

4. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, zostanie uwzględniony pod warunkiem istnienia technicznych możliwości świadczenia Usług bezprzewodowych zgodnie z tym wnioskiem.

ROZDZIAŁ VI. ZMIANA REGULAMINU, ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG BEZPRZEWODOWYCH, ROZWIĄZANIE LUB WYGAŚNIĘCIE UMOWY ABONENCKIEJ, ZMIANA ABONENTA

§ 19

1. Regulamin Świadczenia Usług Bezprzewodowych zostaje podany do publicznej wiadomości i jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową abonencką, a także na każde żądanie Abonenta.

2. Dostawca usług doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu Świadczenia Usług Bezprzewodowych z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie – przy czym okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE – informując jednocześnie Abonenta o prawie wypowiedzenia Umowy abonenckiej w przypadku braku akceptacji tych zmian.

3. Abonent nie później niż do dnia wejścia w życie zmian Regulaminu Świadczenia Usług Bezprzewodowych, o których mowa w ust. 2 powyżej, ma prawo doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy abonenckiej z powodu braku akceptacji zmian. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy abonenckiej z powodu braku akceptacji zmian wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

4. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy abonenckiej, o którym mowa w ust. 3 z powodu braku akceptacji zmiany warunków Umowy abonenckiej określonych w Regulaminie Świadczenia Usług Bezprzewodowych, Dostawca usług nie przystępuje zwrot wartości przyznanej Abonentowi ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 2, Umowa abonencka ulega rozwiązaniu ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego poprzedzającego zmianę.

5. Postanowienia ust. 4 zdanie pierwsze nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadze-

nia zmian, o których mowa w ust. 2, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa albo z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub z decyzji Prezesa UKE określającej minimalne wymogi jakości usług.

6. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy abonenckiej określonych w Regulaminie Świadczenia Usług Bezprzewodowych wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Dostawca usług podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy abonenckiej w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie. W takim przypadku do wypowiedzenia Umowy abonenckiej nie stosuje się postanowień ust. 1 i ust. 4 zdanie pierwsze niniejszego paragrafu.

§ 20

1. Dostawca usług ma prawo zawiesić świadczenie Usług bezprzewodowych w całości lub w części, jeżeli:

a) Abonent pomimo wezwania dopuszcza się opóźnienia w zapłacie całości lub części opłaty aktywacyjnej, abonamentowej lub innych opłat określonych w Cenniku powyżej 7 dni od terminu płatności;

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

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

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

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

2. Zawieszenie Usługi bezprzewodowej, w związku z którą udostępnione zostało Abonentowi Wyposażenie dodatkowe, zaktualizuje po stronie Abonenta obowiązek Zwrotu, co winno nastąpić w terminie 14 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usług bezprzewodowych. Za każdy dzień opóźnienia w realizacji Zwrotu Abonent obowiązany jest do zapłaty kary umownej, zgodnie z Cennikiem. Obowiązek Zwrotu wygasa, jeżeli przed upływem terminu 14 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usług bezprzewodowych nastąpi ich ponowna aktywacja.

3. W okresie zawieszenia świadczenia Usług bezprzewodowych opłaty abonamentowej nie pobiera się.

4. Ponowna aktywacja Usług bezprzewodowych następuje nie wcześniej, niż po uiszczeniu przez Abonenta określonej w Cenniku opłaty za ponowną aktywację Usług bezprzewodowych oraz ustaniu przesłanek zawieszenia, w szczególności uiszczeniu wszystkich wymagalnych należności wobec Dostawcy usług.

§ 20a

1. Dostawca usług z zachowaniem należytej staranności, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczeniu 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 świadczeniem Usługami, w tym:

1) eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub Usług;

2) przerwanie, zawieszenie lub ograniczenie świadczenia Usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub Usług.

2. W przypadku podjęcia środków, o których mowa w ust. 1, 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. 1.

§ 21

1. Abonent i Dostawca usług są uprawnieni do rozwiązania Umowy abonenckiej za pisemnym wypowiedzeniem. Okres wypowiedzenia wynosi jeden miesiąc kalendarzowy i liczony jest od pierwszego dnia miesiąca następującego bezpośrednio po miesiącu, w którym Abonentowi albo Dostawcy usług doręczone zostało pisemne oświadczenie drugiej strony o wypowiedzeniu Umowy abonenckiej.

2. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy abonenckiej wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.

3. Dostawca usług może rozwiązać Umowę abonencką bez zachowania okresu wypowiedzenia, jeżeli zachodzą przesłanki określone w § 20 ust. 1 pkt od a) do e) Regulaminu Świadczenia Usług Bezprzewodowych lub gdy Abonent utracił tytuł prawny do Lokalu, w którym są świadczone Usługi bezprzewodowe przez Dostawcę usług.

4. Oświadczenie o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu bez wypowiedzenia Umowy abonenckiej uważa się za złożone z dniem doręczenia przedmiotowego oświadczenia jego adresatowi.

5. Jeżeli w okresie 90 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usług na podstawie § 20 ust. 1 Regulaminu Świadczenia Usług Bezprzewodowych nie ustaną przyczyny zawieszenia, Umowa abonencka wygasa.

6. W dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy abonenckiej następuje zaprzestanie dostarczania Usługi bezprzewodowej, chyba że wcześniej nastąpiło zawieszenie świadczenia Usługi drogą bezprzewodową.

7. Umowa abonencka wygasa w przypadku:

- a) określonym w Umowie abonenckiej;
- b) śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną, chyba że w Lokalu zamieszkuje małżonek zmarłego Abonenta, który pozostawał z nim we wspólności majątkowej;



c) ustania bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejęciem jego praw i obowiązków przez sukcesora prawnego Abonenta;
d) określonym w ust. 5 powyżej.

§ 22

1. W przypadku Usługi, z którą wiąże się używanie Wyposażenia dodatkowego, z chwilą rozwiązania, wygaśnięcia Umowy abonenckiej lub odstąpienia od niej, Abonent zobowiązany jest do Zwrotu nie później niż w terminie 7 dni od dnia odstąpienia, rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy abonenckiej, chyba że Dostawca usług ustali z Abonentem inny termin Zwrotu.

2. W przypadku opóźniania się przez Abonenta ze zwrotem Wyposażenia dodatkowego, jest on zobowiązany do zapłaty Dostawcy usług kary umownej w wysokości określonej w Cenniku, za każdy dzień opóźnienia.

3. W przypadku uchybienia przez Abonenta obowiązkowi Zwrotu, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Dostawcy usług kary umownej w wysokości określonej w Cenniku. Zapłata kary umownej nie powoduje przejścia własności Wyposażenia dodatkowego na Abonenta.

4. Zapłata kary umownej, o której mowa w ust. 3 powyżej, nie uchybia obowiązkowi zapłaty kary umownej, o której mowa w ust. 2 oraz w § 20 ust. 2 Regulaminu Świadczenia Usług Bezprowadowych, do czasu poinformowania Dostawcy usług przez Abonenta o utracie Wyposażenia dodatkowego oraz zapłaty kary umownej z tego tytułu (kara przestaje być naliczana po wykonaniu obu tych obowiązków).

5. Jeżeli, z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Wyposażenie dodatkowe ulegnie uszkodzeniu lub zużyciu w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty określonej przez Dostawcę usług kwoty odpowiadającej kosztowi naprawy lub wymiany Wyposażenia dodatkowego.

§ 23

1. Za pisemną zgodą Dostawcy usług, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy abonenckiej na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, która spełnia wymogi określone w Regulaminie Świadczenia Usług Bezprowadowych.

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

3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy abonenckiej Dostawca usług pobiera opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

ROZDZIAŁ VII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG, ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

§ 24

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy abonenckiej, w tym nieosiągnięcie określonego w Umowie abonenckiej lub Regulaminie Świadczenia Usług Bezprowadowych poziomu jakości świadczonej na rzecz Abonenta Usługi, w zakresie świadczenia Usług bezprzewodowych wyłącznie na zasadach określonych w Regulaminie Świadczenia Usług Bezprowadowych, o ile nie przewidziano inaczej w Prawie telekomunikacyjnym lub innych przepisach prawa.

2. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług bezprzewodowych, chyba że nastąpiło to wskutek Siły wyższej lub z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w tym wskutek nieprzebrzegania przez Abonenta postanowień Umowy abonenckiej, Regulaminu Świadczenia Usług Bezprowadowych lub odrębnych regulaminów, o których mowa w § 3 ust. 2 Regulaminu Świadczenia Usług Bezprowadowych.

3. Podczas wyładowań atmosferycznych Odbiorniki Abonenta oraz Wyposażenie dodatkowe (zgodnie z ich instrukcją obsługi) powinny być odłączone od zasilania energetycznego.

§ 25

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

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

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

a) w przypadku Usług głosowych – 1/30 średniej wartości z 3 ostatnich Rachunków;

b) w przypadku pozostałych Usług – 1/30 opłaty abonamentowej; za każdy dzień przerwy, począwszy od chwili zgłoszenia Awarii przez Abonenta.

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

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

6. Postanowienia ust. 2-5 mają zastosowanie również w przypadkach nieosiągnięcia określonego w Umowie abonenckiej lub Regulaminie poziomu jakości świadczonej Usługi.

ROZDZIAŁ VIII. ZASADY, TRYB SKŁADANIA ORAZ ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

§ 26

1. Abonent może składać reklamację z powodu:

a) niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,

b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,

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 Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.

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

4. Reklamacja może być złożona w każdym Biurze Obsługi Abonenta. Reklamacja może być złożona:

a) w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Abonenta, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe [Dz. U. poz. 1529],

b) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Abonenta,

c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez adres e-mail: reklamacje@inea.com.pl.

5. Reklamacja powinna zawierać:

a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,

b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,

d) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi 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 abonenckiej 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 Abonent 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 Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

§ 27

1. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Abonenta, nie spełnia warunków określonych w § 26 ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

2. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 1 nie spełnia warunków określonych w § 26 ust. 5, jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta 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 § 26 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 Abonenta w Biurze Obsługi Abonenta, 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, adres i 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.

§ 28

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

2. Odpowiedź na reklamację zawiera:

a) nazwę jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację,

b) informację o dniu złożenia reklamacji,

c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,

d) 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 Abonenta, o którym mowa w § 26 ust. 5 pkt h,

e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy Abonentem jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne,



f) 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:

a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;

b) zostać doręczona Abonentowi 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 Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent 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 Abonenta do złożenia reklamacji.

5. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, 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 Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne 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 § 27 ust. 6 oraz § 28 ust. 2 i 3 pkt a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

7. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w § 26 ust. 4, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

8. Abonent, 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 Abonenta, 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 Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.

ROZDZIAŁ IX. POSTANOWIENIA PRZEJŚCIOWE I KOŃCOWE

§ 29

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

2. W trakcie obowiązywania Umowy abonenckiej Abonent zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie abonenckiej, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o utracie tytułu prawnego do Lokalu.

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

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

5. Dostawca usług publikuje informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na stronie internetowej Dostawcy usług. Dostawca usług może również publikować informacje, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość.

