



# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH INFO-NET

## DZIAŁ I - DEFINICJE POJĘĆ

### § 1.

Pojęcia używane w dokumentach dotyczących świadczenia usług przez IN oznaczają:

**Abonament** – cykliczna opłata ponoszona przez Abonenta z tytułu dostępu do Sieci IN i możliwości korzystania z Usług świadczonych przez Operatora, której wysokość określa się w Umowie,

**Abonent** – podmiot związany umową, na rzecz którego świadczone są Usługi,

**Adres IP** – unikalny adres używany do identyfikacji komputera w sieci Internet,

**Aktywacja** – czynności w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Lokalu Abonenta, podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem,

**Awaria** – techniczna wada Sieci IN całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych,

**Biuro Obsługi Klienta (BOK)** – zespół pracowników IN odpowiedzialnych za bieżącą obsługę i wsparcie techniczne Klientów i Abonentów,

**BOK** – Biuro Obsługi Klienta należące do Operatora,

**Cennik** – zestawienie cen Usług Operatora stanowiące integralną część Umowy, będące jej załącznikiem, szczegółowo określone w Regulaminie Szczegółowym wybranej Usługi,

**Czas Trwania Promocji** – okres, w którym Klient ma możliwość podpisania Umowy na warunkach danej promocji,

**IN** – INFO-NET ZESPÓŁ EFEKTYWNYCH TECHNIK OBLICZENIOWYCH SPÓŁKA AKCYJNA RYMAR TELECOM SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ spółka jawna z siedzibą przy ul. Krakowskiej 33, 33-100 Tarnów, będąca dostawcą usług telekomunikacyjnych, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod nr 766, numer KRS: 0000717957,

**Infrastruktura Telekomunikacyjna** - urządzenia telekomunikacyjne nie będące Urządzeniami Zakończenia Łącza, linie, kanalizacja, słupy, wieże, maszty, kable miedziane, włókna światłowodowe, przewody, oraz osprzęt, wykorzystywane do zapewnienia telekomunikacji,

**Instalacja** – doprowadzenie przyłącza telekomunikacyjnego, obejmujące wykonanie niezbędnych prac związanych z jego uruchomieniem w tym Aktywację Usług, podlegające bezwrotnej jednorazowej opłacie w wysokości określonej Cennikiem,

**Klient** – osoba fizyczna lub inny podmiot wnoszący o świadczenie Usług,

**Konsument** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,

**Lokal** – wskazane przez Abonenta w Umowie miejsce świadczenia Usług,

**Okres Rozliczeniowy** – okres od pierwszego do ostatniego dnia danego miesiąca kalendarzowego, w którym Operator świadczy Usługi, będący podstawą do rozliczenia należności Abonenta wobec IN,

**Okres Zobowiązania** – wskazany w Umowie minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych,

**Operator** – INFO-NET ZESPÓŁ EFEKTYWNYCH TECHNIK OBLICZENIOWYCH SPÓŁKA AKCYJNA RYMAR TELECOM SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ spółka jawna z siedzibą przy ul. Krakowskiej 33, 33-100 Tarnów, będąca dostawcą usług telekomunikacyjnych, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod nr 766, numer KRS: 0000717957,

**Pakiet** – zbiór informacji i parametrów szczegółowo określających wariant możliwych do wybrania przez Abonenta Usług w obrębie oferty IN,

**Panel Abonenta** - aplikacja umożliwiająca za pośrednictwem przeglądarki internetowej w szczególności: uzyskanie dostępu do wybranych informacji o niektórych usługach świadczonych przez

Operatora na rzecz Abonenta i billingach. Szczegółowe informacje na temat dostępnych funkcjonalności i obsługi Panelu Abonenta są udostępniane przez Operatora w Serwisie www,

**Protokół Przekazania i Odbioru Instalacji** - potwierdzenie na piśmie przez Abonenta lub użytkownika wykonania Instalacji i Aktywacji oraz przyjęcia przez Abonenta lub użytkownika do użytkowania wyszczególnionych Urządzeń Zakończenia Łącza oraz ich sprawnego działania,

**Prawo Telekomunikacyjne** - Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.),

**Przyłącze Internetowe** – część sieci Operatora łącząca Lokal z najbliższym węzłem Sieci IN,

**Rachunek** – dokument, np. faktura VAT, zgodny z aktualnie obowiązującymi na terenie Rzeczypospolitej Polskiej przepisami prawa zawierający opłaty wynikające z Umowy, Regulaminu, Regulaminów Szczegółowych, Regulaminów Promocji i Cennika, wystawiany Abonentowi przez Operatora, w tym faktura elektroniczna umieszczana w systemie elektronicznej faktury,

**Regulamin** – niniejszy „Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych INFO-NET”, będący integralną częścią Umowy,

**Regulamin Promocji** – regulamin określający zasady korzystania z promocji powiązany z odpowiednim Cennikiem, opisany w Umowie,

**Regulamin Szczegółowy** - regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego, określający szczegółowe zasady świadczenia przez Operatora poszczególnych usług telekomunikacyjnych oraz związanych z nimi usług dodatkowych,

**Serwis www** – witryna internetowa Operatora osiągalna pod adresem www.in.net.pl,

**Sieć IN** – całość infrastruktury (sprzętowej i programowej) niezbędnej do prawidłowego wykonywania usług przez IN

**Siła Wyższa** – ogólne określenie przyczyny sprawczej zdarzenia o charakterze przypadkowym lub naturalnym (żywiotowym), nie do uniknięcia, takiego, nad którym człowiek nie panuje i nie jest w stanie mu się przeciwstawić pomimo dołożenia wszelkich starań (np. działanie sił przyrody – powódzie, wichury, gwałtowne wyładowania atmosferyczne, wojna, poważne awarie sieci energetycznej, strajki, akty władzy publicznej),

**Tytuł Prawny** – potwierdzenie uprawnień do dysponowania Lokalem na podstawie prawa własności, użytkownika wieczystego, własnościowego spółdzielczego prawa do lokalu mieszkalnego lub spółdzielczego prawa do lokalu użytkowego, spółdzielczego lokatorskiego prawa do lokalu, prawa do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkownika, służebności mieszkania, umowy o dożywocie, dzierżawę, najem, użyczenie.

**Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem a Operatorem w formie pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej jeśli takowa jest dostępna w postaci formularza w Serwisie www Operatora,

**Urządzenia** – Infrastruktura Telekomunikacyjna i Urządzenia Zakończenia Łącza,

**Urządzenie Końcowe** – urządzenie będące własnością Abonenta, w szczególności: komputer, telewizor, radio, telefon, telefaks, centrala abonencka, urządzenie obsługi VoIP lub inne urządzenia podłączone bezpośrednio lub pośrednio do Sieci IN, poprzez Przyłącze Internetowe,

**Urządzenie Zakończenia Łącza** – urządzenie telekomunikacyjne Operatora zainstalowane w miejscu wykonanej Instalacji, wyszczególnione w Protokole Przekazania i Odbioru Instalacji,

**Usługi** – świadczenie usług telekomunikacyjnych i związanych z nimi usług dodatkowych na zasadach określonych w Umowie, Cenniku, Regulaminie Szczegółowym i Regulaminie Promocji. Szczegółowe informacje dotyczące technicznych możliwości Instalacji można uzyskać w BOK,

**Usterka** – techniczna wada Sieci IN obniżająca jakość Usług, lecz nie uniemożliwiająca korzystania z nich,

**Zabudowa Rozproszona** – domy jednorodzinne lub budynki wielorodzinne o liczbie odrębnych lokali mieszkalnych poniżej 5,

**Zabudowa Zwarta** – budynki wielorodzinne o liczbie odrębnych lokali mieszkalnych powyżej 5, znajdujące się w obrębie sieci światłowodowej Operatora,

**Zamawiający** – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy.

## **DZIAŁ II - POSTANOWIENIA OGÓLNE**

### **§ 2.**

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia przez Operatora usług telekomunikacyjnych oraz związanych z nimi innych usług. Określa również wzajemne obowiązki Operatora i Abonenta.
2. Niniejszy Regulamin stanowi regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w rozumieniu Ustawy Prawo Telekomunikacyjne w odniesieniu do świadczonych na jego podstawie usług telekomunikacyjnych.
3. W przypadku wprowadzenia usług nie określonych lub nie określonych szczegółowo w Regulaminie, Operator może określić warunki świadczenia tych usług w Regulaminach Szczegółowych.
4. Dla świadczonych przez siebie usług związanych z akcjami promocyjnymi, Operator może wprowadzić odrębne regulaminy (Regulaminy Promocji).
5. Postanowienia Umowy oraz odrębnych Regulaminów Szczegółowych lub Regulaminów Promocji znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

### **§ 3.**

1. Operator oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenach, na których posiada techniczne i organizacyjne możliwości świadczenia Usług.
2. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od zasięgu Sieci IN oraz aktualnych ograniczeń technicznych Infrastruktury Telekomunikacyjnej.
3. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, dokumentowej albo jeżeli Dostawca Usług wprowadzi taką możliwość w formie elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy Usług – („Formularz”). Zawarcie Umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Regulaminie. Ponadto w przypadku wprowadzenia takiej możliwości zawarcie Umowy w formie elektronicznej następuje po prawidłowym wypełnieniu Formularza.
4. W przypadku, gdy oświadczenie woli składane są w formie dokumentowej, Dostawca Usług utrwała i dostarcza Abonentowi treść Umowy wraz z załącznikami oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się Umową na trwałym nośniku w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,
5. Zamawiający będący Konsumentem ma prawo do wyboru jednej z form zawarcia Umowy oferowanych przez Dostawcę Usług.

### **§ 4.**

1. Warunkiem rozpoczęcia korzystania z Usług jest podpisanie Umowy.
2. Operator zastrzega sobie możliwość organizowania promocji na świadczone Usługi. Promocje mogą być organizowane przez Operatora na podstawie odrębnych regulaminów (warunków) promocji.
3. Operatorowi przysługuje prawo do wprowadzenia promocji obowiązujących w terminach i na obszarach przez siebie ustalonych.
4. Dla Abonenta korzystającego z Usług IN na zasadach promocji, stosuje się ceny promocyjne określone w Cenniku wraz z Regulaminem Promocji zawierającym wykaz ulg lub rabatów przysługujących Abonentowi.
5. Prawo do korzystania z Usług w cenach promocyjnych określonych w Cenniku lub Regulaminie Promocji ma wyłącznie Abonent który korzysta z Usług na zasadach opisanych w Umowie, Regulaminie, Regulaminie Szczegółowym oraz Regulaminie Promocji.
6. W przypadku zawarcia Umowy związanej z ulgą przyznaną Abonentowi, wysokość roszczenia Operatora z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z przyczyn leżących po stronie Abonenta przed upływem Okresu Zobowiązania lub terminu na jaki Umowa została zawarta, nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Konsumenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest Urządzenie Zakończenia Łącza.
7. Umowa o świadczenie Usług zawierana jest przez Operatora i Abonenta na czas określony w Umowie.
8. Abonent nie może bez pisemnej zgody Operatora przekazać praw i obowiązków wynikających z Umowy na inną osobę.

9. Zamawiający składa u Operatora wniosek o zawarcie Umowy. Operator dopuszcza możliwość składania takiego wniosku pisemnie lub telefonicznie w BOK Operatora.

- a) Operator udzieli Zamawiającemu odpowiedzi na wniosek w terminie do 30 dni. W razie odmowy, Operator poinformuje Zamawiającego o jej przyczynach.
- b) Umowa może zostać zawarta przez Zamawiającego w BOK Operatora.

### **§ 5.**

IN może odmówić świadczenia Usług lub określonego Pakietu:

1. w przypadku braku technicznych możliwości doprowadzenia Przyłącza Internetowego do Lokalu wskazanego przez Klienta;
2. w przypadku braku technicznych możliwości na doprowadzenie lub modyfikację Przyłącza Internetowego dla potrzeb określonego Pakietu w obrębie świadczonych Usług. W takim przypadku IN zaproponuje alternatywny, możliwy do zrealizowania Pakiet Usług;
3. w przypadku negatywnej oceny możliwości płatniczych Klienta, dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biura informacji gospodarczej lub Krajowy Rejestr Długów (Operator obowiązany jest powiadomić Klienta o wystąpieniu takiej sytuacji);
4. w przypadku gdy Klient odmówił przedstawienia Tytułu Prawnego do Lokalu, danych oraz dokumentów stwierdzających tożsamość, udostępnił dane nieprawdziwe lub przedstawił dokumenty które budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności;
5. w przypadku gdy Klient zalega z płatnościami w stosunku do Operatora lub z którym Operator rozwiązał Umowę z powodu naruszeń postanowień Umowy lub Regulaminu.

### **§ 6.**

1. Jeżeli w Lokalu przed rozpoczęciem w nim świadczenia Usług Abonent posiada Przyłącze Internetowe wraz z Urządzeniami Zakończenia Łącza jeśli te są wymagane, spełniające wymagania techniczne Operatora, Operator odstąpi od obciążenia Abonenta opłatą za Instalację pobierając jedynie opłatę za Aktywację w wysokości wskazanej Cennikiem.
2. W przypadku doprowadzenia sygnału do Abonenta, gdzie wykonanie Instalacji jest związane z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi i nakładami czasu, Operator ma prawo do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej po uprzednim przedstawieniu kosztorysu Klientowi i uzyskaniu jego pisemnej zgody.
3. Określone pakiety usług opisane w Cenniku mogą być dedykowane dla poszczególnych typów zabudowy – Zabudowy Zwartej lub Zabudowy Rozproszonej. Szczegółowe informacje na temat oferty usług dla konkretnych typów zabudowy można również uzyskać w BOK.
4. W przypadku gdy zmiana warunków terenowych lub warunków otoczenia na trasie doprowadzenia łącza do Abonenta uniemożliwia dalsze świadczenie Usług, Operator ma prawo wypowiedzenia Umowy.
5. W przypadku zaistnienia okoliczności, o których mowa w niniejszym paragrafie ust. 4, Operator zobowiązuje się dołożyć wszelkich możliwych dla Operatora starań do zmiany miejsc instalacji urządzeń, lub zmiany sposobu doprowadzenia sygnału celem przywrócenia poprawnych parametrów Usług.

### **§ 7.**

1. Na pisemne życzenie Abonenta świadczone Usługi mogą ulec czasowemu zawieszeniu na warunkach określonych w Umowie lub Regulaminie Promocji, jeżeli Umowa lub Regulamin Promocji dopuszcza taką możliwość.
2. Zawieszenie świadczenia Usług może rozpocząć się wyłącznie od pierwszego dnia najbliższego pełnego Okresu Rozliczeniowego, z zastrzeżeniem §7 ust. 1.
3. Zawieszenie świadczenia Usług nie może trwać dłużej niż sześć kolejnych miesięcy.
4. Za zawieszenie świadczenia Usług o którym mowa w § 7 ust. 1 pobierana jest zgodnie z Cennikiem jednorazowa bezzwrotna opłata.

## § 8.

Wybór Pakietu, Zmiana Pakietu Usług lub wybór dodatkowych opcji Usług świadczonych przez IN wymaga zlecenia złożonego przez Abonenta w BOK osobiście, listem poleconym lub za pośrednictwem Panelu Abonenta jeśli udostępnia on taką możliwość, z zastrzeżeniem następujących warunków:

1. dla Abonentów korzystających aktualnie z ofert promocyjnych zmiana Pakietu jest możliwa jedynie w sposób określony Regulaminem Promocji;
2. zawartych w § 5 ust. 2. niniejszego Regulaminu;
3. zmiana Pakietu jest skuteczna z pierwszym dniem najbliższego pełnego Okresu Rozliczeniowego, z zastrzeżeniem iż zlecenie zmiany Pakietu nastąpiło nie później niż 7 dni przed końcem bieżącego Okresu Rozliczeniowego;
4. zmiana Pakietu jest możliwa jedynie w przypadku Abonentów, którzy na dzień złożenia dyspozycji takiej zmiany nie zalegają z żadnymi należnościami w stosunku do Operatora.

## § 9.

Operator umożliwia Abonentom korzystanie z Panelu Abonenta.

1. Korzystanie z Panelu Abonenta wymaga zalogowania się do niego na stronie [www.in.net.pl](http://www.in.net.pl) przy użyciu otrzymanego od Operatora loginu (identyfikatora) i hasła oraz zapoznania się i zaakceptowania regulaminu korzystania z Panelu Abonenta zamieszczonego na stronie logowania.
2. Przed rozpoczęciem korzystania z Panelu Abonenta Abonent powinien zapoznać się z instrukcją obsługi Panelu Abonenta zamieszczoną w Serwisie [www.Operatora](http://www.Operatora).
3. Abonent może korzystać z co najwyżej jednego loginu i hasła dostępu dla danego Panelu Abonenta.
  - a) Po pierwszym zalogowaniu do panelu Abonenta Abonent zobowiązany jest do ustalenia nowego hasła zgodnie ze wskazówkami generowanymi przez system.
  - b) Podczas korzystania z Panelu Abonenta Abonent zobowiązany jest do przestrzegania zasad bezpieczeństwa i ochrony swoich danych osobowych, w szczególności loginu i hasła, przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich.
4. Operator zobowiązuje się do utrzymania procedur i środków bezpieczeństwa w celu uchronienia systemu umożliwiającego korzystanie z Panelu Abonenta od ryzyka nieautoryzowanego dostępu lub uszkodzenia.
5. Poza przypadkami przewidzianymi w obowiązujących przepisach prawa Operator nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody spowodowane:
  - a) brakiem realizacji dyspozycji złożonej za pośrednictwem Panelu Abonenta, jeśli zostało to spowodowane wadliwym działaniem Urządzeń Końcowych;
  - b) złożeniem dyspozycji za pośrednictwem Panelu Abonenta przez osoby trzecie z wykorzystaniem loginu i hasła należącego do Abonenta, z zastrzeżeniem iż wejście w posiadanie przez osoby trzecie loginu i hasła Abonenta nie nastąpiło bezpośrednio z przyczyny zaniedbań po stronie Operatora;
  - c) niezabezpieczeniem należących do Abonenta danych, haseł, komputerów i ich oprogramowania przed ingerencją osób trzecich;
  - d) w następstwie udostępnienia osobom trzecim loginu i hasła do Panelu Abonenta.
6. W zwykłych warunkach środki zabezpieczeń stosowane przez Operatora zgodnie z warunkami aktualnych możliwości technicznych zapewniają bezpieczeństwo przekazu informacji podczas korzystania z panelu Abonenta, Operator nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji w przypadku Awarii, popełnienia przez Abonenta lub osobę trzecią czynu niedozwolonego i innych przypadków niezależnych od Operatora.

## § 10.

1. Cennik jest dostarczany Abonentowi wraz z Umową oraz na żądanie Abonenta, aktualne Cenniki są dostępne również w Serwisie [www.Operatora](http://www.Operatora).
2. Operator ma w każdym czasie prawo do zmiany Cenników i Regulaminów, na zasadach przewidzianych w Umowie.

## § 11.

1. Jeśli wystawiona przez IN faktura VAT lub Rachunek nie stanowi inaczej, opłaty za świadczone przez IN Usługi wnoszone

są do 12 dnia każdego miesiąca za bieżący Okres Rozliczeniowy, na podstawie zobowiązań wynikających z Umowy lub/i Rachunku lub/i faktury VAT, gotówką w BOK albo przelewem na rachunek bankowy Operatora. Abonent dokonując wpłat na rachunek bankowy Operatora powinien zadbać, aby przelew zawierał dane pozwalające na jednoznaczną identyfikację beneficjenta dokonywanej płatności lub konkretnej należności.

2. Jeżeli Usługi nie są świadczone Abonentowi przez cały Okres Rozliczeniowy, opłaty abonamentowe naliczane są przez Operatora proporcjonalnie do czasu świadczenia Usług w tym okresie.
3. Na podstawie Ustawy z dnia 11 marca 2004 o Podatku od Towarów i Usług (Dz.U. 2004 Nr 54 poz. 535), Operator może wystawiać Abonentom faktury VAT bez podpisu nabywcy, oraz przekazywać je w formie elektronicznej po złożeniu przez Abonenta stosownego oświadczenia.
4. Jeżeli Abonent nie otrzyma Rachunku albo faktury VAT za jakikolwiek Okres Rozliczeniowy, zobowiązany jest zgłosić ten fakt w BOK.
5. W przypadku faktur VAT obowiązuje termin płatności określony na fakturze.
6. Za dzień dokonania płatności uważa się datę wpłaty należności gotówką w BOK lub datę wpływu środków na rachunek bankowy Operatora.
7. Wszelkie wpłaty dokonywane przez Abonenta Operator ma prawo w pierwszej kolejności zaliczyć na poczet zaległych należności Operatora, poczynając od najwcześniejszych wymagalnych.
8. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat, Operator ma prawo naliczać odsetki za opóźnienie w wysokości przewidzianej obowiązującymi przepisami prawa.

## § 12.

1. Przekazane Abonentowi Urządzenia Zakończenia łączy są przypisane do miejsca Instalacji. Operator nie wyraża zgody i nie bierze odpowiedzialności za użytkowanie w/w Urządzeń Zakończenia łączy w innych lokalizacjach niż określone Umową.
2. Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent, lub upoważniona przez Abonenta pełnoletnia osoba.
3. W przypadku, gdy na podstawie Protokołu Przekazania i Odbioru Instalacji Urządzenia Zakończenia łączy przekazane zostaną osobie innej niż Abonent opisanej w ust 2. niniejszego paragrafu, w momencie podpisania Umowy oraz Protokołu Przekazania i Odbioru Instalacji przez Abonenta, Abonent przejmuje:
  - a) pełną odpowiedzialność za przekazane w użytkowanie Urządzenia Zakończenia łączy;
  - b) pełną odpowiedzialność za wszelkie zobowiązania wynikające z Protokołu Przekazania i Odbioru Instalacji.

## § 13.

1. W przypadku gdy Abonent spóźnia się z płatnościami całości lub części opłaty instalacyjnej, aktywacyjnej, abonamentowej, lub dowolnej innej opłaty przewidzianej Umową, Regulaminem lub Cennikiem co najmniej 10 dni po wyznaczonym terminie płatności, IN ma prawo do:
  - a) zablokowania lub ograniczenia świadczenia Usług, po wcześniejszym powiadomieniu Abonenta o zaległościach w opłatach, do czasu uregulowania zaległości przez Abonenta względem IN;
  - b) zaprzestania świadczenia Usług z co najmniej jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia i na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie lub Regulaminie Promocji jeśli Abonent korzysta z Usług na zasadach promocji;
  - c) powiadamiania Abonenta o zaległościach drogą elektroniczną.
2. Zablokowanie lub ograniczenie Usług świadczonych przez IN trwa do czasu usunięcia przyczyny będącej podstawą zablokowania lub ograniczenia.
3. Zablokowanie Usług nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat za świadczone Usługi naliczonych przed datą ich zablokowania.

4. Szczegółowe zasady ograniczenia Usług o którym mowa w niniejszym paragrafie ust. 1 pkt. a) oraz wynikające z tego opłaty abonamentowe określa Regulamin Szczegółowy dotyczący Usługi podlegającej ograniczeniu. Powyższe nie narusza prawa IN do rozwiązania Umowy, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.

### **DZIAŁ III - OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA**

#### **§ 14.**

Operator jest zobowiązany do:

1. wykonania Instalacji z zakończeniem w standardzie Ethernet, np. Ethernet 10Mb/s, Ethernet 100Mb/s lub Ethernet 1Gb/s, zależnie od aktualnych możliwości technicznych IN oraz wybranego przez Abonenta Pakietu;
2. utrzymania parametrów łącza Abonenta zgodnie z parametrami określonymi Umową wraz z załącznikami;
3. dołożenia wszelkich starań celem osiągnięcia jak najwyższej jakości świadczonych usług.

#### **§ 15.**

1. W celu zapobiegania przypadkom przekroczenia pojemności łącza w Sieci IN, Operator dokonuje pomiarów automatycznych i pomiarów statystycznych oraz zapewnia organizację ruchu w Sieci IN. Pomiar ruchu automatyczny dokonywany jest cyklicznie, za pomocą dedykowanego oprogramowania. Wyniki pomiarów statystycznych określają optymalne parametry przepustowości z uwzględnieniem cykli obciążeń dobowych przy zachowaniu deklarowanych parametrów poszczególnych Pakietów. Organizacja ruchu oparta jest o mechanizmy zapewniające podział na niezależne kolejki o odpowiednich priorytetach z uwzględnieniem pomiarów automatycznych. Stosowane przez Operatora metody organizacji i pomiarów ruchu mają na celu podniesienie jakości świadczonych Usług.
2. Operator zastrzega sobie prawo modernizacji Sieci IN nie powodującej pogorszenia parametrów świadczonych Usług, a także nie wpływającej na prawa i obowiązki Abonentów. Zmiana taka nie stanowi zmiany Umowy. Operator w miarę możliwości i potrzeb poinformuje Abonenta o takich zmianach za pośrednictwem dostępnych środków kontaktu.
3. W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci IN lub Usług, Operator jest uprawniony do podjęcia wszelkich dozwolonych prawem działań zmierzających do ograniczenia i eliminacji zagrożenia, a w szczególności do:
  - a) informowania i ostrzegania Abonentów o bezpośrednich zagrożeniach;
  - b) informowania innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmiotów zajmujących się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach;
  - c) publikowania na stronie internetowej informacji o zagrożeniach i środkach ostrożności;
  - d) informowania Prezesa UKE o naruszeniach integralności i bezpieczeństwa sieci lub usług;
  - e) natychmiastowego ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług.
4. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usług, o którym mowa w niniejszym paragrafie ust. 3 pkt. e) dokonywane jest w przypadkach wymagających szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia i może polegać w szczególności na:
  - a) uniemożliwieniu autoryzacji połączenia z Internetem;
  - b) filtrowaniu ruchu, np. poprzez blokadę Adresu IP lub portu.
5. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usług, o którym mowa w niniejszym paragrafie ust. 3 pkt. e) może zostać zastosowane w przypadkach, gdy:
  - a) urządzenie spoza Sieci IN zagraża bezpieczeństwu systemów lub użytkowników Sieci IN;
  - b) Urządzenie Końcowe należące do Abonenta stwarza zagrożenie dla innych użytkowników Sieci IN a Abonent pomimo poinformowania go o tym fakcie nie podejmuje działań eliminujących zagrożenie, lub gdy nie ma możliwości szybkiego skontaktowania się z Abonentem.

#### **§ 16.**

1. Operator zobowiązany jest do jak najszybszego usuwania Usterki i Awarii zgłoszonych przez Abonentów za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta Operatora, osobiście, telefonicz-

nie, bądź pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.

2. Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 5 dni roboczych od jej zgłoszenia, Operator określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
3. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 3 dni roboczych od momentu zgłoszenia, Operator określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
4. Operator zastrzega, iż prawidłowe świadczenie Usług wymaga okresowego prowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych i modernizacyjnych sprzętu oraz Sieci IN, skutkujących krótkotrwałymi, nie trwającymi łącznie dłużej niż 24 godziny w miesiącu, przerwami w możliwości korzystania z Usług. Prace te prowadzone będą przez Operatora przede wszystkim w porze nocnej, w sposób zapewniający minimalizowanie ich uciążliwości dla Abonentów. Łączny czas trwania przerw powyżej 24 godzin w miesiącu traktowany jest jako Awaria.

#### **§ 17.**

Za każdy dzień przerwy w funkcjonowaniu Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do żądania pomniejszenia należnej miesięcznej opłaty abonamentowej o 1/30 część tej opłaty, chyba że przerwa nastąpiła z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

#### **§ 18.**

Abonentowi przysługuje prawo do żądania odszkodowania w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy w funkcjonowaniu Usług, jeżeli przerwa ta nastąpiła z przyczyn leżących po stronie Operatora.

#### **§ 19.**

1. IN świadczy Usługi zgodnie z przepisami prawa polskiego i wynikających z niego odpowiednich wskaźników jakości. Dane dotyczące jakości usług w zakresie ich dostępności zostały szczegółowo opisane w § 16. Dane dotyczące minimalnych poziomów jakości usług uzależnione są od wybranego przez Abonenta Pakietu lub pakietów usług opisanych szczegółowo w Umowie.
2. Operator określa i podaje do publicznej wiadomości parametry jakości usługi określone w drodze rozporządzenia przez ministra właściwego do spraw łączności lub decyzją Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Szczegółowe postanowienia w tej kwestii dotyczące poszczególnych rodzajów usług zawiera Umowa.
3. Czas oczekiwania przez Abonenta na przyłączenie i rozpoczęcie świadczenia Usług z zastrzeżeniem zapisów zawartych w § 5 wynosi nie więcej niż 30 dni od dnia zgłoszenia.

#### **§ 20.**

Zgłoszenie dotyczące przerwy w świadczeniu Usług powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.

### **DZIAŁ IV - OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA**

#### **§ 21.**

Abonent zobowiązany jest do:

1. podania niezbędnych informacji teleadresowych, zgodnych ze stanem faktycznym (w przypadku podania informacji niepełnych lub nieprawdziwych Operator zastrzega sobie możliwość odmowy świadczenia Usług);
2. pisemnego powiadomienia Operatora w ciągu 14 dni o wszelkich zmianach danych podanych w Umowie, w tym danych kontaktowych Abonenta;
3. korzystania z Usług Operatora jedynie w sposób zgodny z prawem polskim i międzynarodowymi umowami obowiązującymi w Polsce, Umową, Regulaminem, Regulaminem Szczegółowym, a w przypadku korzystania z oferty promocyjnej, także regulaminami obowiązującymi dla danej Promocji;
4. terminowego regulowania na rzecz Operatora wszelkich należności za Usługi;

5. niezwłocznego zgłoszenia do BOK informacji o wszelkich zauważonych Usterkach i Awariach lub nieprawidłowym działaniu Usług lub Sieci IN. Kontakt z podmiotami świadczącymi usługi serwisowe z ramienia Operatora odbywa się za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta Operatora, osobiście, telefonicznie, bądź pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej;
6. Abonent nie będący Konsumentem zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Operatora, z co najmniej 30-dniowym wyprzedzeniem, o każdym zdarzeniu mającym wpływ na status prawny Abonenta, jak np. połączeniu, podziale, przekształceniu, upadłości, likwidacji lub zmianie formy prawnej.

#### **§ 22.**

1. Abonent odpowiada materialnie za powierzony mu w użytkowanie sprzęt (Urządzenia Zakończenia Łącza) będący własnością IN i wymieniony w Protokole Przekazania i Odbioru Instalacji podpisanym przez Abonenta.
2. Abonent jest zobowiązany umożliwić służbom technicznym Operatora Instalację w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu.
3. Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Urządzeń w Lokalu Abonenta. Zgoda na Instalację i eksploatację oznacza zgodę na:
  - a) poprowadzenie kabli - możliwie najkrótszą drogą, niezbędną dla realizacji świadczenia Usług - i montaż gniazd;
  - b) przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu;
  - c) montaż Urządzeń w sposób wskazany przez służby techniczne Operatora i zaakceptowany przez Abonenta.
4. Służby techniczne Operatora nie są zobowiązane ani uprawnione do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.
5. Z momentem przekazania Abonentowi do użytkowania, na podstawie Protokołu Przekazania i Odbioru Instalacji Urządzeń Zakończenia Łącza, przechodzi na Abonenta ryzyko ich uszkodzenia lub utraty, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora bez zbędnej zwłoki o nieprawidłowym funkcjonowaniu, uszkodzeniu lub utracie Urządzeń Zakończenia Łącza przekazanych Abonentowi.
6. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania udostępnionych Abonentowi Urządzeń Zakończenia Łącza, jak również własnych Urządzeń Końcowych wykorzystywanych do korzystania z Usług ponosi Abonent;
7. Urządzenia Końcowe podłączone do Sieci IN powinny być w pełni sprawne i spełniać wymagania potwierdzone odpowiednim oznakowaniem, certyfikatem lub deklaracją zgodności.
8. Operator zaleca, aby w czasie wyłączeń atmosferycznych odłączyć Urządzenia Zakończenia Łącza oraz Urządzenia Końcowe od zasilania. Jeżeli niezastosowanie się Abonenta, mimo takiej możliwości, do tego zalecenia spowoduje wystąpienie szkód, Operator nie ponosi za nie odpowiedzialności.

#### **§ 23.**

1. Abonentowi nie wolno:
  - a) jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, odpłatnie lub nieodpłatnie świadczyć usług telekomunikacyjnych, usług związanych z dostępem do sieci Internet, ani udostępniać usług świadczonych przez Operatora w jakikolwiek sposób poza Lokalem osobom trzecim;
  - b) dokonywać jakichkolwiek ingerencji w Przyłącze Internetowe, dokonywać jego samodzielnej rozbudowy lub powodować uszkodzenia oraz dołączać do Sieci IN urządzeń nie przeznaczonych do podłączania do sieci telekomunikacyjnej;
  - c) dołączać do Sieci IN jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych z pominięciem Urządzenia Zakończenia Łącza jeśli takie zostało przekazane przez Operatora na podstawie Protokołu Przekazania i Odbioru Instalacji;
  - d) korzystać z Sieci IN w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem i mogący powodować zakłócenia w jej działaniu lub mający negatywne konsekwencje dla innych użytkowników;
  - e) korzystać z Sieci IN w sposób, który prowadzi do przerw w normalnym funkcjonowaniu tejże sieci lub stanowi jej nadużycie – w szczególności powodując celowe przeciążenia Sieci IN;
  - f) korzystać z Usług Operatora w celu uzyskania dostępu do

informacji, danych i haseł osób trzecich.

2. Naruszanie postanowień niniejszego paragrafu ust. 1. pkt. a) – f) może skutkować:
  - a) wezwaniem Abonenta do niezwłocznego zaniechania naruszeń;
  - b) zawieszeniem świadczenia Usług;
  - c) zablokowaniem dostępu do Usług lub usług dodatkowych i wypowiedzeniem Umowy z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
3. W przypadku naruszeń warunków Umowy przez Abonenta, stanowiących naruszenie prawa, mogących skutkować po stronie Operatora wyrządzeniem znacznej szkody lub powodujących znaczne utrudnienia w korzystaniu z Usług innym Abonentom lub użytkownikom, Operator może zastosować sankcje opisane w ust. 2 niniejszego paragrafu bez wcześniejszego wezwania Abonenta do zaniechania naruszeń, informując go jednocześnie w formie pisemnej, drogą elektroniczną lub za pomocą innych środków porozumiewania na odległość o przyczynie zaprzestania świadczenia usług.
4. Zastosowanie przez Operatora sankcji o których mowa w ust. 2 pkt. c) niniejszego paragrafu nie uchybia obowiązkowi uiszczenia należności z tytułu opłat abonamentowych za świadczenia spełnione w okresie do dnia rozwiązania Umowy, zawieszenia lub zablokowania Usług oraz pozostałych opłat wynikających z dotyczących Abonenta Regulaminów Promocji, Regulaminów Szczegółowych i Cennika.

#### **§ 24.**

1. Abonent może używać jedynie Adresu IP przydzielonego mu aktualnie przez Operatora.
2. W przypadku stwierdzenia samowolnego użycia przez Abonenta innych adresów IP, niż przydzielone przez Operatora, IN naliczy Abonentowi karę umowną zgodną z Cennikiem za każdy użyty samowolnie w danym okresie rozliczeniowym adres IP.

#### **§ 25.**

1. Abonent obowiązany jest do udostępnienia Lokalu Operatorowi (po wcześniejszym uzgodnieniu terminu, lub zgłoszeniu Awarii) celem usunięcia Usterki lub Awarii, lub przeprowadzenia przez IN pomiarów lub innych niezbędnych czynności dotyczących funkcjonowania Przyłącza Internetowego.
2. Abonent jest obowiązany do udostępnienia Lokalu Operatorowi (po wcześniejszym uzgodnieniu terminu), celem wymiany użytkowanych przez Abonenta na podstawie Protokołu Przekazania i Odbioru Instalacji Urządzeń Zakończenia Łącza, do której to wymiany w uzasadnionych przypadkach Operator ma prawo nawet jeśli będzie się to wiązało z koniecznością zmian ustawień Urządzeń Końcowych należących do Abonenta.
3. Uniemożliwianie Operatorowi dokonania czynności opisanych w ust. 1 i 2 niniejszego paragrafu może skutkować rozwiązaniem Umowy przez Operatora z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

#### **§ 26.**

1. Z dniem rozwiązania Umowy IN zaprzestaje świadczenia Usług na rzecz Abonenta.
2. Po rozwiązaniu Umowy i zaprzestaniu świadczenia Usług na rzecz Abonenta, Abonent jest zobowiązany do:
  - a) zwrotu do Siedziby Operatora udostępnionych Abonentowi na podstawie Protokołu Przekazania i Odbioru Instalacji Urządzeń Zakończenia Łącza, nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy. Urządzenia Zakończenia Łącza mogą zostać dostarczone do siedziby Operatora osobiście lub poprzez wysyłkę na adres Operatora, na koszt i ryzyko Abonenta.
  - b) niezwłocznego – nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy – skontaktowania się z Operatorem, uzgodnienia terminu i udostępnienia Lokalu Operatorowi celem demontażu Urządzeń Zakończenia Łącza wymienionych w Protokole Przekazania i Odbioru Instalacji, znajdujących się w nieużytkowej części Lokalu Abonenta lub miejscach, które uniemożliwiają Abonentowi bezpieczne samodzielne ich zdemontowanie (np. na dachu budynku).

3. W przypadku opóźnienia w wykonaniu przez Abonenta postanowień ust. 2 lit. a) niniejszego paragrafu Operator może obciążyć Abonenta karą umowną za opóźnienie w wysokości wskazanej w Cenniku, z zastrzeżeniem ust. 4 i ust 5. niniejszego paragrafu. Operator odstąpi od pobrania kary umownej jeśli w terminie 3 dni od przekazania informacji o jej nałożeniu Abonent dokona zwrotu Urządzeń Zakończenia Łącza.
4. W razie nie zastosowania się do postanowień ust. 2 pkt. a) i b) niniejszego paragrafu, Operator pisemnie wezwie Abonenta do zwrotu Urządzeń Zakończenia Łącza i w przypadku kiedy jest to konieczne udostępnienia Lokalu celem ich demontażu przedstawicielowi Operatora, wyznaczając termin nie krótszy niż 3 dni robocze od daty doręczenia wezwania, pod rygorem obciążenia Abonenta kwotą kary umownej za brak zwrotu Urządzeń Zakończenia Łącza, określoną przez Operatora w Cenniku. W takim przypadku Abonent nie będzie odrębnie obciążany karą umowną, o której mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu. Zapłata kary umownej nie powoduje przeniesienia własności Urządzeń Zakończenia Łącza na Abonenta.
5. W przypadku zwrotu Urządzeń Zakończenia Łącza uszkodzonych lub zużytych w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, Operator ma prawo obciążyć Abonenta karą umowną za zwrot uszkodzonych Urządzeń Zakończenia Łącza określoną przez Operatora w Cenniku. W takim przypadku Konsument nie będzie odrębnie obciążany karą umowną, o której mowa w niniejszym paragrafie ust. 3.
6. Operator na życzenia Abonenta może odebrać sprzęt o którym mowa w ust. 2 pkt a) niniejszego paragrafu we własnym zakresie za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.
7. W przypadku odbioru Urządzeń Zakończenia Łącza przez Operatora stosuje się odpowiednio postanowienia zawarte w niniejszym paragrafie jak dla zwrotu Urządzeń Zakończenia Łącza dokonanego przez Abonenta.
2. Operator zapewnia Abonentom możliwość uzyskania telefonicznego połączenia ze służbami obsługi Abonentów (BOK) w następujących dniach i godzinach: od poniedziałku do piątku w godz. 10<sup>00</sup>-17<sup>00</sup> oraz w soboty w godz. 10<sup>00</sup>-13<sup>00</sup>. Przez całą dobę czynne są także automaty zgłoszeniowe Operatora, przy użyciu których można dokonywać zgłoszeń telefonicznych a w szczególności zgłoszeń Awarii i Usterek. Aktualny spis numerów telefonów BOK oraz numeru całodobowo czynnego automatu zgłoszeniowego publikowany jest w Serwisie www Operatora.
3. Każdy Abonent, kontaktując się z BOK, może uzyskać osobiście, telefonicznie, pocztą elektroniczną lub w formie pisemnej informacje i pomoc techniczną w zakresie Usług świadczonych przez IN w ramach Umowy, informacje o aktualnych Cennikach oraz o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych. Powyższe wymienione informacje znajdują się również w Serwisie www Operatora.
4. Podstawowe informacje i niezbędne pliki (oprogramowanie antywirusowe, tzw. łaty na systemy operacyjne, itp.) można pobrać samodzielnie ze stron WWW pomocy technicznej dostawców sprzętu i oprogramowania.
5. Operator dołoży wszelkich starań, aby termin odpowiedzi na zgłoszenie telefoniczne lub drogą e-mail nie przekraczał 24 godzin.
6. Operator zastrzega sobie prawo rejestracji rozmów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z BOK Operatora. W takim przypadku informacja o nagrywaniu rozmowy będzie każdorazowo podawana przed rozpoczęciem jej rejestracji. Połączenia telefoniczne wykonywane na numery automatów zgłoszeniowych Operatora są rejestrowane każdorazowo.
7. Zakres usług serwisowych świadczonych przez Operatora jest opisany w Cenniku.

## **DZIAŁ V - POMOC TECHNICZNA**

### **§ 27.**

1. W momencie Instalacji lub podczas zawierania Umowy Operator dostarcza Abonentowi zestaw wszelkich danych, ustawień i informacji niezbędnych do poprawnego funkcjonowania Usług oraz, jeśli to konieczne dla funkcjonowania Usług, przekazuje do użytkownika poprawnie skonfigurowane Urządzenia Zakończenia Łącza.
2. Jeżeli Abonent we własnym zakresie dokona zmian w konfiguracji przekazanych mu w użytkowanie skonfigurowanych Urządzeń Zakończenia Łącza, bądź z przyczyn leżących po stronie Abonenta wystąpią inne okoliczności których skutkiem będzie niemożność lub ograniczenie możliwości korzystania z Usług, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiające ponowne korzystanie z Usług, odbędzie się na koszt i ryzyko Abonenta.
3. Naprawa lub wymiana Urządzeń Zakończenia Łącza następuje:
  - a) odpłatnie, w przypadku ich utraty lub uszkodzeń wynikających z eksploatacji niezgodnej z Umową, Regulaminem lub instrukcją obsługi, za zapłatą:
    - a.1) kosztów naprawy w przypadku uszkodzeń możliwych do usunięcia;
    - a.2) zgodnej z Cennikiem opłaty za wymianę Urządzeń Zakończenia Łącza w przypadku ich utraty, zniszczenia lub uszkodzenia niemożliwego do naprawy. W przypadku utraty Urządzeń Zakończenia Łącza wynikającej z ich kradzieży konieczne jest dostarczenie do BOK kopii protokołu zgłoszenia kradzieży właściwemu organowi ścigania.
    - b) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Urządzeniach Zakończenia Łącza lub uszkodzeń wynikłych w toku prawidłowej eksploatacji.
4. Wymiana Urządzenia Zakończenia Łącza będzie realizowana jedynie po zdaniu do BOK Operatora niesprawnego Urządzenia Zakończenia Łącza lub przedstawieniu kopii protokołu zgłoszenia kradzieży właściwemu organowi ścigania.

### **§ 28.**

1. Kontakt z podmiotami świadczącymi usługi serwisowe z ramienia Operatora odbywa się za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta Operatora, osobiście, telefonicznie, bądź pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.

### **§ 29.**

Operator pobiera opłatę przewidzianą Cennikiem w przypadku konieczności udzielenia pomocy technicznej nie związanej z Awarią, Usterką lub Siecią IN.

## **DZIAŁ VI - WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI**

### **§ 30.**

1. Zakres odpowiedzialności Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług regulują odpowiednie przepisy prawa, w szczególności Ustawy Prawo Telekomunikacyjne oraz Kodeksu Cywilnego, w aktualnie obowiązującym brzmieniu.
2. Operator ponosi odpowiedzialność za szkody jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług, w zakresie określonym w Regulaminie. Odpowiedzialność Operatora nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta nie będącego Konsumentem.
3. IN nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność Usług, pogorszenie ich parametrów lub szkody po stronie Abonenta, wynikające z:
  - a) braku zasilania w energię elektryczną w miejscu świadczonych Abonentowi Usług;
  - b) zabezpieczenia należących do Abonenta danych, haseł, komputerów i ich oprogramowania przed ingerencją osób trzecich;
  - c) wadliwego działania Usług z powodu samowolnej ingerencji Abonenta w konfigurację Urządzeń Zakończenia Łącza;
  - d) nielegalnego lub niezgodnego z Umową, Regulaminem, Regulaminem Szczegółowym lub Regulaminami Promocji korzystania z Sieci IN lub Usług;
  - e) uszkodzeń Urządzenia Zakończenia Łącza powstałych z przyczyn leżących po stronie Abonenta do czasu przywrócenia jego poprawnego działania;
  - f) wadliwego działania Urządzenia Końcowego lub jego niedostosowania do obowiązujących standardów technicznych, chyba że wynika to z przyczyn leżących po stronie Operatora;
  - g) wadliwego działania sieci wewnętrznych Abonenta nie będących własnością IN, lub oprogramowania należącego do Abonenta lub przez niego wykorzystywanego;

- h) płatności dokonywanych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą kart kredytowych lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych;
  - i) gromadzenia i przekazywania przez Abonenta treści oraz danych. Za treści przekazane przez Abonenta przy wykorzystaniu Sieni IN odpowiada wyłącznie Abonent;
  - j) uszkodzeń powstałych z przyczyn leżących po stronie Abonenta, przy czym usunięcie takich uszkodzeń następuje na wniosek i koszt abonenta;
  - k) uniemożliwienia wymiany Urządzeń, lub uniemożliwienia dostępu do Lokalu Abonenta celem usunięcia Awarii lub Usterki.
4. W przypadku korzystania przez Abonenta z dostępu do zasobów w sieci Internet nie należących do Operatora lub usług głosowych, Operator nie gwarantuje deklarowanej przepustowości transmisji lub dostępu do tych zasobów w przypadku gdy przyczyny braku dostępu lub jego ograniczenia wynikają z usług płatnych lub bezpłatnych świadczonych Abonentowi przez inne podmioty lub osoby.
5. Operator nie jest zobowiązany do dokonywania napraw, konfiguracji lub regulacji Urządzeń Końcowych, chyba że zobowiązanie naprawy wynika z tytułu gwarancji lub rękojmi.

### § 31.

IN nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonentów nie będących Konsumentami w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową lub powolną transmisją, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu Usług.

## **DZIAŁ VII - TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO**

### § 32.

1. Abonent korzystający z Usług IN kwestionujący jakość świadczonych mu usług lub prawidłowość obliczenia należności z ich tytułu zobowiązany jest do złożenia reklamacji do Biura Obsługi Klienta Operatora, co będzie warunkiem jej rozpatrzenia.
- a) Reklamacja może być złożona pisemnie – osobiście podczas wizyty w BOK Operatora lub przesyłką pocztową, ustnie do protokołu, telefonicznie, lub drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany w Serwisie www Operatora.
  - b) W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w BOK Operatora, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
2. Reklamacja winna zawierać:
- a) imię, nazwisko (nazwę) i adres Abonenta, oraz przydzielony reklamującemu numer którego dotyczy reklamacja lub adres Lokalu Abonenta, którego dotyczy reklamacja;
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu wraz z przedstawieniem okoliczności uzasadniających reklamację;
  - c) datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy – w przypadku reklamacji dotyczącej nie dotrzymania terminu zawarcia Umowy;
  - d) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej nie dotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia tej Usługi;
  - e) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty, oraz numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, lub wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
  - f) datę i czytelny podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. Reklamacja może być wniesiona w terminie 12 miesięcy od zakończenia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwana w działaniu Usług, w którym Usługi nie zostały należycie wykonane lub od dnia doręczenia Rachunku lub faktury VAT zawierającej nieprawidłowe naliczenie należności z tytułu świadczonych Usług. Reklamacja złożona po tym terminie zostanie pozostawiona bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadomi reklamującego Abonenta.
- 4. Jeżeli złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w § 32 ust. 2 pkt a) – d) Operator, jeśli uzna że jest to niezbędne dla celów rozpatrzenia reklamacji, wezwie Abonenta do jej uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w podanym terminie spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania.
5. Złożenie reklamacji nie ma wpływu na obowiązek zapłaty należności wynikającej z Rachunku lub faktury VAT dotyczącej reklamowanego Okresu Rozliczeniowego, w wysokości kwoty bezspornej.
6. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji złożonej telefonicznie, przesyłką pocztową lub drogą elektroniczną w ciągu 14 dni od jej otrzymania. Zasady tej nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
7. Operator w ciągu 30 dni rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wystanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi z informacją o uwzględnieniu lub nie uwzględnieniu reklamacji.
8. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela na nią odpowiedzi na papierze, z wyjątkiem reklamacji złożonych drogą elektroniczną, na które odpowiedź udzielana będzie na wskazany przez Abonenta adres e-mail.
9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację i informację o dniu jej złożenia;
  - b) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - c) powołanie podstawy prawnej, a w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, również uzasadnienie faktyczne;
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub informację o jej zaliczeniu na poczet przyszłych należności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, jeśli taki złożył;
  - e) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą, jeżeli zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa odpowiedź na reklamację ma być udzielona na papierze. Za zgodą Abonenta Operator udziela odpowiedzi na reklamację drogą elektroniczną, poprzez jej przesłanie na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej;
  - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania sądowego, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument w rozumieniu przepisów prawa, także o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania pozasądowego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
10. Postępowanie reklamacyjne uważa się za wyczerpane, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub jeśli Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.
11. Spór cywilnoprawny między konsumentem a dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu przepisów o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (adres strony internetowej [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)).
12. W przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Abonenta reklamacji spór nie został rozwiązany, Operator przekazuje Abonentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o zamiarze, zgodzie albo odmowie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi się na wniosek konsumenta albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona

interesu konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa z dnia 23.09.2016 o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze.

## **DZIAŁ VIII - OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH ORAZ TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA**

### **§ 33.**

Operator informuje, że:

1. jest administratorem danych osobowych swoich Abonentów;
2. przetwarza dane osobowe Abonentów, w tym dane lokalizacyjne zakończeń sieci oraz dane teletransmisyjne w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji Umowy, oraz wypełniania obowiązków wynikających z regulacji prawnych obowiązujących na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, w szczególności mogą być to następujące dane:
  - a) imię i nazwisko
  - b) imiona rodziców
  - c) miejsce i data urodzenia
  - d) adresy miejsca zamieszkania, adres dla korespondencji, adres e-mail, adres miejsca instalacji usługi
  - e) numer ewidencyjny PESEL
  - f) nazwa, seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość
  - g) dane zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych
  - h) w przypadku firm i instytucji także NIP, REGON, dane osoby upoważnionej do reprezentacji;
3. oprócz danych, o których mowa w ust. 2 pkt. a) - h) Operator może, za zgodą użytkownika będącego osobą fizyczną, przetwarzać inne dane tego użytkownika w związku ze świadczonymi Usługami, w szczególności numer konta bankowego lub karty płatniczej, oraz numery telefonów kontaktowych;
4. dane osobowe Abonenta są przetwarzane przez Operatora zgodnie z Ustawą z dnia 10 maja 2018r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2018 poz. 1000) oraz Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych (Dz. Urz. UE L 119/1 z 04.05.2016), w celach realizacji świadczenia Usług w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub dla celów wykonywania zadań przewidzianych prawem;
5. zapewnia należyłą staranność, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych i zbiorów danych, przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej, a środki zabezpieczeń stosowane przez Operatora zgodnie z warunkami aktualnych możliwości technicznych zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej, Operator nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji w przypadku Awarii, popełnienia przez Abonenta lub osobę trzecią czynu niedozwolonego i w innych przypadkach niezależnych od Operatora;
6. z zastrzeżeniem przypadków opisanych w ust. 5 niniejszego paragrafu oraz innych sytuacji w których Operator jest zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa zobowiązany do udostępnienia informacji upoważnionym instytucjom, Operator zapewnia tajemnicę informacji przekazywanych w Sieci IN, danych Abonenta oraz innych danych objętych tajemnicą telekomunikacyjną;
7. w zakresie przewidzianym obowiązującymi przepisami prawa, Operator przetwarza dane osobowe Abonentów oraz inne dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną, jak również dane transmisyjne wykorzystywane dla celów obsługi i elektronicznej komunikacji z Abonentem, naliczania opłat z tytułu świadczonych Usług dla celów rozliczeń operatorskich oraz – na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa – marketingu usług, a także przetwarza dla potrzeb rozliczeniowych informacje dotyczące faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego czy też prób uzyskania takiego połączenia, dane o numerze użytkownika wywoływającego i wywołującego, rodzaj i czas połączenia oraz dane lokalizacyjne związane wyłącznie z miejscem Instalacji. Operator stosuje przewidziane prawem środki celem zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej i ochrony danych osobowych Abonenta;
8. odbiorcami danych osobowych są pracownicy oraz agenci i przedstawiciele handlowi Operatora. Nadto na podstawie odpowiednich umów dane te mogą zostać przekazane podmiotom współpracującym z Operatorem przy realizacji świadczeń wynikających z umowy. Przekazywanie powyższym podmiotom danych osobowych dokonywane jest wyłącznie w celach określonych w ust 4 powyżej. Nadto Operator może przekazać dane biurom rachunkowym, podmiotom prowadzącym windykację lub obronę przed roszczeniami, biurom informacji gospodarczej, a także odpowiednim organom publicznym uprawnionym do zapoznania się z danymi retencyjnymi.
9. podanie danych osobowych jest całkowicie dobrowolne, jednakże brak podania danych osobowych lub ich usunięcie uniemożliwiłoby będzie świadczenie usług telekomunikacyjnych lub usług powiązanych, a w przypadku zgód na kontakt telefoniczny lub przesłanie informacji handlowej cofnięcie zgód uniemożliwiłoby będzie przedstawienie oferty zawarcia umowy.
10. Operator nie dokonuje profilowania w związku z przetwarzaniem Państwa danych osobowych, ani nie przetwarza danych osobowych w sposób automatyczny i wpływający na prawa Abonenta.
11. Operator nie przekazuje danych osobowych Abonentów do państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego.
12. okres przechowywania danych wynosi:
  - a) w zakresie danych retencyjnych przechowywane są przez okres wskazany w przepisach prawa telekomunikacyjnego;
  - b) w zakresie danych znajdujących się na Umowie oraz innych nośnikach przechowywane są przez okres niezbędny do dochodzenia roszczeń i obrony przed roszczeniami;
  - c) w zakresie danych zawartych na fakturach/rachunkach przechowywane są przez okres wynikający z przepisów prawa podatkowego.
13. na podstawie obowiązujących przepisów prawa Abonent ma prawo do wglądu do swoich danych osobowych, żądania ich poprawiania, ograniczenia przetwarzania, usunięcia, przeniesienia do innego administratora oraz do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania tych danych. Nadto osoby te uprawnione są do cofnięcia zgody oraz wniesienia skargi do organu nadzorczego. Organem nadzoru jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

## **DZIAŁ IX - POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

### **§ 34.**

1. Abonentowi w każdym przypadku przysługuje prawo do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
2. W sprawach nieuregulowanych Umową i Regulaminem obowiązują przepisy Kodeksu Cywilnego.
3. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 31.12.2018 r.

.....  
Czytelny podpis Abonenta