

## Intertele S.A., Dostawca Usług Internetowych,

Biurow Obsługi Klienta: 35-326 Rzeszów, al. T. Rejtana 1,  
tel. (17) 850-75-80, fax (17) 852-02-75  
www.intertele.pl, www.itl.pl, e-mail: biuro@intertele.pl

# Regulamin świadczenia Usługi Dostępu do Internetu przez Intertele S.A.

## I. Zakres i warunki świadczenia Usługi

### § 1

Intertele S.A. zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie i Umowie, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków Regulaminu.

### § 2

Intertele S.A. zapewnia świadczenie Usługi oraz innych usług dodatkowych podanych w Cenniku.

### §3

1. Na życzenie Abonenta Intertele zawiesza świadczenie Usługi na okres od 1 do 2 pełnych okresów rozliczeniowych.
2. Zawieszenie Usługi nie może zostać dokonane wcześniej niż po upływie 1 miesiąca od daty zawarcia Umowy i nie częściej niż raz podczas trwania Umowy.
3. Abonent powinien wystąpić do Intertele S.A. o zawieszenie świadczenia Usługi z minimum 7-dniowym wyprzedzeniem.
4. Za czasowe zawieszenie Usługi Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty w wysokości określonej w Cenniku. Za ponowne rozpoczęcie świadczenia Usługi nie jest pobierana opłata.

### §4

W ramach korzystania z Usługi Abonent zobowiązany jest:

- 1) niezwłocznie powiadomić Intertele S.A. o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach oraz o przerwach w świadczeniu Usługi,
- 2) nie dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób bez ich zgody,
- 3) nie umożliwiać korzystania z Usługi innym podmiotom poza Lokalem bez zgody Intertele S.A.,
- 4) nie powodować w jakikolwiek sposób zakłóceń w działaniu sieci Internet,
- 5) nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową Intertele S.A. lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemu Intertele S.A. służącego udostępnieniu i monitorowaniu Usługi oraz Sieci.

### § 5

Intertele S.A. ma, w szczególności, prawo do:

- 1) dokonywać przerwy w dostarczaniu Usługi w czasie wykonywania konserwacji sieci wynikającej z normalnego jej użytkowania, jednak nie więcej niż 4 godz. Miesięcznie.
- 2) ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent narusza §4 pkt. 2 - 5, lub pozostaje w opóźnieniu z płatnością należności za Usługę przez okres dłuższy niż jeden Okres rozliczeniowy, nie narusza to jednak prawa Intertele S.A. do rozwiązania Umowy w trybie § 10 ust. 2-3.
- 3) ograniczenia lub zawieszenia przez Intertele S.A. świadczenia Usługi trwa do czasu usunięcia przyczyny będącej podstawą ograniczenia lub zawieszenia.
- 4) wznowienie świadczenia Usługi przez Intertele S.A. po zaprzestaniu naruszeń o którym mowa w ust. 2 lub po uregulowaniu wymagalnych należności wraz z odsetkami, skutkuje obciążeniem Abonenta opłatą zgodną z Cennikiem.

## **Intertele S.A., Dostawca Usług Internetowych,**

Biurow Obsługi Klienta: 35-326 Rzeszów, al. T. Rejtana 1,  
tel. (17) 850-75-80, fax (17) 852-02-75  
www.intertele.pl, www.itl.pl, e-mail: biuro@intertele.pl

### **II. Umowa o świadczenie Usługi**

#### **§ 6**

1. Umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta w formie pisemnej.
2. Konsumentowi, który zawiera Umowę, przysługuje prawo odstąpienia od Umowy poprzez pisemne oświadczenie złożone w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia.
3. Oświadczenie, o którym mowa w ust. 2, powinno być złożone osobiście lub przesłane listem poleconym do Intertele S.A..
4. W przypadku rezygnacji Abonenta ze świadczenia Usługi w trybie określonym w ust. 3, Umowa uważana jest za nie zawartą, a Abonent będzie zwolniony z wszelkich opłat.

#### **§ 7**

1. W imieniu Intertele S.A. Umowę zawiera osoba upoważniona, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
2. Abonent może zawrzeć Umowę oraz składać inne oświadczenia woli z nią związane osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela.
3. Pełnomocnictwo do reprezentowania Abonenta w zakresie zawarcia lub wykonywania Umowy winno być udzielone w formie pisemnej.

#### **§ 8**

1. Umowa o świadczenie Usługi zawierana jest na czas nieokreślony lub czas określony.
2. Świadczenie Usługi na czas określony, uważane będzie za przedłużone na zasadach dotychczasowej Umowy na kolejny okres określony w § 2 ust 1. o ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli przynajmniej na 30 dni przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta. W tym kolejnym okresie Abonent ma prawo do jednej zmiany Opcji Usługi zgodnie z aktualnym cennikiem. Zmiana nastąpi z zachowaniem miesięcznego terminu ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego.

#### **§ 9**

Umowa potwierdzona pisemnie może być zmieniona za porozumieniem stron, w formie pisemnego aneksu. Intertele S.A. może wyrazić zgodę na dokonanie zmiany Umowy w innej formie.

#### **§ 10**

1. Abonent może wypowiedzieć świadczenie Usługi na czas nieokreślony z zachowaniem miesięcznego terminu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego. Oświadczenie takie powinno zostać złożone na piśmie w komórce organizacyjnej Intertele S.A. określonej w Zamówieniu.
2. Intertele S.A. może bezzwłocznie wypowiedzieć świadczenie Usługi w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu, a w szczególności:
  - 1) opóźnienia w regulowaniu opłat na rzecz Intertele S.A. przez okres dłuższy niż 14 dni od dnia płatności określonego na fakturze VAT,
  - 2) postanowień § 4 pkt. 2) - 5) Regulaminu.
3. Intertele S.A. może bezzwłocznie wypowiedzieć świadczenie Usługi w przypadku, Abonent narusza przepisy prawa w związku z korzystaniem z Usługi, korzysta w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem lub powoduje zakłócenia działania w sieci Internet.
4. Intertele może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku ustania lub istotnego pogorszenia się technicznych możliwości świadczenia Usługi przez Intertele.

## Intertele S.A., Dostawca Usług Internetowych,

Biuro Obsługi Klienta: 35-326 Rzeszów, al. T. Rejtana 1,  
tel. (17) 850-75-80, fax (17) 852-02-75  
www.intertele.pl, www.itl.pl, e-mail: biuro@intertele.pl

### III. Odpowiedzialność

#### § 11

1. Intertele S.A. odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie oraz w obowiązujących przepisach prawa.
2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi płatnej okresowo, abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
3. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
4. Intertele S.A. nie ponosi odpowiedzialności za awarie wynikłe z przyczyn wyższych (klęski żywiołowe, wojny, ataki terrorystyczne itp.) oraz awarie wynikłe z powodu braku zasilania energii elektrycznej.

#### § 12

Intertele S.A. nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet oraz bezpieczeństwa przekazu informacji.

#### § 13

Intertele S.A. nie ponosi odpowiedzialności prawnej za:

- 1) treści przekazywane podczas korzystania z Usługi,
- 2) zabezpieczenie przed ingerencją osób trzecich danych i oprogramowania komputerów Abonenta,
- 3) szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Usługi (z zastrzeżeniem § 11 ust. 2),
- 4) za wadliwe działanie usługi w przypadku, złej konfiguracji lub uszkodzenia urządzeń należących do Abonenta.

#### § 14

W ramach obsługi serwisowej Intertele S.A. zapewnia Abonentowi:

- 1) przygotowanie Łącza do Usługi w ramach możliwości technicznych
- 2) okresowe przeglądy stanu technicznego pracy łącza oraz sprawdzenie parametrów łącza poprzez bieżące, cykliczne ich pomiary, eliminowanie usterek
- 3) techniczna pomoc związaną ze świadczeniem Usługi po zgłoszeniu przez Abonenta, obejmującą w szczególności:
  - a. pomoc w instalacji Zestawu instalacyjnego i konfiguracji go,
  - b. eliminowanie usterek i nieprawidłowości w dostarczaniu Usługi,
  - c. usuwanie awarii.
- 4) możliwość telefonicznej obsługi za pośrednictwem BOK, którego numer znajduje się na stronie [www.intertele.pl](http://www.intertele.pl), a w tym:
  - a. uzyskiwanie informacji o Usłudze,
  - b. pomoc w wyborze Opcji Usługi i Zestawu instalacyjnego, odpowiadających wymogom Abonenta,
  - c. pomoc techniczną oraz zgłaszanie usterek i awarii,
  - d. złożenie reklamacji.
- 5) Abonent jest zobowiązany umożliwić sprawdzenie stanu technicznego Łącza w Lokalu o ile to konieczne do należytego świadczenia Usługi lub rozpatrzenia reklamacji. Sprawdzenie następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem.

## Intertele S.A., Dostawca Usług Internetowych,

Biurow Obsługi Klienta: 35-326 Rzeszów, al. T. Rejtana 1,  
tel. (17) 850-75-80, fax (17) 852-02-75  
www.intertele.pl, www.itl.pl, e-mail: biuro@intertele.pl

### IV. Opłaty

#### § 15

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat za korzystanie z Usługi zgodnie z Cennikiem.
2. Jeżeli Usługa świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego okresu rozliczeniowego, wówczas opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 abonamentu za każdy dzień świadczenia Usługi.

#### § 16

1. Rozpoczęcie naliczania opłat następuje w dniu dokonania przez Abonenta odbioru technicznego Usługi.
2. W przypadku nieotrzymania faktury VAT za okres rozliczeniowy Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt do Intertele S.A..

#### § 17

W przypadku, o którym mowa w § 4 pkt. 3 Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości 3-krotnej opłaty abonamentowej za każde udostępnione połączenie i za każdy rozpoczęty miesiąc trwania takiego połączenia.

### V. Reklamacje

#### § 18

Abonent może składać reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi oraz nieprawidłowego naliczania opłat należnych za jej świadczenie.

#### § 19

1. Wszelkie rekompensaty związane z przerwami w działaniu usługi będą rozliczane od dnia zgłoszenia przerwy w świadczeniu usługi lub nienależytego jej świadczenia.
2. Zgłoszenia przerw w działaniu Usługi można dokonywać całodobowo, sposób kontaktu jest przedstawiony na stronie [www.intertele.pl](http://www.intertele.pl)
3. Reklamacje dotyczące wysokości naliczanych opłat muszą być wniesione w ciągu 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi.
4. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) Imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby użytkownika, zwanego dalej „reklamującym”
  - 2) Określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu
  - 3) Przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację
  - 4) Przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca w którym znajduje się łącze,
  - 5) Datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi
  - 6) Wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności,
  - 7) Numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności lub wniosek o ich zaliczenia na poczet przyszłych płatności,
  - 8) Podpis reklamującego
5. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość w tym drogą elektroniczną.

## Intertele S.A., Dostawca Usług Internetowych,

Biurow Obsługi Klienta: 35-326 Rzeszów, al. T. Rejtana 1,  
tel. (17) 850-75-80, fax (17) 852-02-75  
www.intertele.pl, www.itl.pl, e-mail: biuro@intertele.pl

### § 20

1. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w Regulaminie, Intertele S.A. niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, a także – o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji – niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta do uzupełnienia reklamacji, określając na to termin nie krótszy niż 7 dni. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
2. W wezwaniu Intertele S.A. wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, że nieuzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpatrzenia

### § 21

1. Intertele S.A. rozpatruje reklamację w ciągu 30 dni od dnia jej wniesienia.
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - 1) Nazwę jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację,
  - 2) Powołanie podstawy prawnej,
  - 3) Rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - 4) W przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty,
  - 5) Pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawa dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub sądowym,
  - 6) Podpis upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

## VI. Postanowienia końcowe

### § 22

W sprawach nieuregulowanych w Umowie i Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne.

### § 23

1. Abonent wyraża zgodę na przeniesienie przez Intertele S.A. praw na inną spółkę.
2. Abonent nie może bez zgody Intertele S.A. przenieść praw i obowiązków wynikających ze świadczenia Usługi. INTERTELE nie odmówi jednak udzielenia takiej zgody bezpodstawnie, w szczególności jeżeli beneficjentem takiego przeniesienia będzie podmiot korzystający z Lokalu.

### § 24

1. Intertele S.A. może dokonywać zmian w Regulaminie i Cennikach. O zmianach Regulaminu lub Cennika oraz terminach ich wprowadzenia Intertele S.A. informuje Abonenta z wyprzedzeniem pełnego cyklu rozliczeniowego. W ciągu cyklu rozliczeniowego od takiego zawiadomienia Abonent może wypowiedzieć świadczenie Usługi przez Intertele S.A.. W przypadku, gdy Abonent nie wypowie świadczenia Usługi przez Intertele S.A. w okresie cyklu rozliczeniowego od takiego zawiadomienia, nowy Regulamin lub Cennik wiąże Abonenta od dnia następnego po upływie cyklu rozliczeniowego od zawiadomienia Abonenta o zmianie Regulaminu lub Cennika.
2. Informacje o zmianach w cenniku i regulaminie będą dołączane w do wystawianych faktur za Usługę lub abonent zostanie powiadomiony odrębnym pismem. Aktualne regulaminy i cenniki będą zamieszczane na stronach internetowych Intertele.

### §25

Regulamin wchodzi w życie z dniem 19.02.2007