

## 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

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.

#### § 4

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

- 1) dokonywać przerw 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 § 3 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 § 9 ust. 1-2.
2. Ograniczenie lub zawieszenie przez Intertele S.A. świadczenia Usługi trwa do czasu usunięcia przyczyny będącej podstawą ograniczenia lub zawieszenia.
3. W znowienie świadczenia Usługi przez Intertele S.A. po zaprzestaniu naruszeń o którym mowa w ust. 1 pkt 2 lub po uregulowaniu wymagalnych należności wraz z odsetkami, skutkuje obciążeniem Abonenta opłatą zgodną z Cennikiem.

### II. Umowa o świadczenie Usługi

#### § 5

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.

#### § 6

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.

#### § 7

1. Umowa o świadczenie Usługi zawierana jest na czas nieokreślony lub czas określony.
2. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi w zakresie i na warunkach zgodnych z Umową, Regulaminem, Cennikiem i przepisami prawa.

#### § 8

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.

§ 9

1. 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 § 3 pkt. 2) - 5) Regulaminu.
2. 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.
3. Rozwiązanie Umowy dokonane przez Intertele S.A. w trybie § 9 ust. 1 Regulaminu świadczenia Usługi dostępu do Internetu przez Intertele S.A. powoduje obowiązek uiszczenia przez Abonenta równowartość abonamentu liczonego od dnia rozwiązania Umowy do dnia, którego umowa miała trwać.
4. Intertele może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku ustania lub istotnego pogorszenia się technicznych możliwości świadczenia Usługi przez Intertele S.A.

### III. Odpowiedzialność

§ 10

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.

§ 11

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

§ 12

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 § 10 ust. 2),
- 4) za wadliwe działanie usługi w przypadku, złej konfiguracji lub uszkodzenia urządzeń należących do Abonenta.

§ 13

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 jego konfiguracji,
  - 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.

## IV. Opłaty

### § 14

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.

### § 15

1. Rozpoczęcie naliczania opłat następuje w dniu rozpoczęcia świadczenia usługi.
2. W przypadku nieotrzymania faktury VAT za okres rozliczeniowy Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt do Intertele S.A.

### § 16

W przypadku, o którym mowa w § 3 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

### § 17

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

### § 18

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.

### § 19

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 nie uzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpatrzenia.

### § 20

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**

### § 21

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

### § 22

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.

### § 23

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.

### § 24

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 11.02.2010 r.
2. Regulamin świadczenia Usługi Dostępu do Internetu przez Intertele S.A. obowiązuje Klientów przedłużających Umowę oraz Klientów podpisujących nową Umowę po dacie wejścia w życie niniejszego Regulaminu.