

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

### I. Definicje

Użyte w dalszej części Regulaminu pojęcia oznaczają:

1. Abonent – podmiot, Konsument lub Przedsiębiorca, na rzecz którego świadczona jest Usługa na podstawie Umowy pisemnej.
2. BOK – Biuro obsługi Klienta Intertele S.A.
3. Cennik – Cennik Usługi dostępu do Internetu
4. Intertele S.A. - Intertele S.A. z siedzibą przy al. Tadeusza Rejtana 10, 35-310 Rzeszów zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym w Rzeszowie pod numerem KRS0000142146, NIP: 813-11-75-106, REGON: 690393002 o kapitale zakładowym 600.000 zł, kapitale wpłaconym 600.000 zł, zwaną dalej Intertele S.A.
5. Konsument – osoba fizyczna korzystająca z Usługi dla celów nie związanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu
6. Lokal – określone w umowie, miejsce świadczenia Usługi
7. Okres rozliczeniowy – okres jednego miesiąca, za który za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Intertele z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Intertele na fakturze
8. Opcja Usługi – wariant usługi, charakteryzujący się parametrami technicznymi, funkcjonalnymi określonymi w Cenniku oraz Umowie.
9. Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia Usługi dostępu do Internetu przez Intertele S.A.
10. Umowa – Umowa o świadczenie usługi dostępu do Internetu.
11. Usługa – Usługa dostępu do Internetu
12. Usługa dodatkowa -usługa opcjonalna, dostępna w związku ze świadczeniem Usługi, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
13. Zawieszenie świadczenia usługi – czasowe zaprzestanie świadczenia Abonentowi Usługi.
14. Ustawa – ustawa z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne ( Dz. U. z 2004r. nr 171 poz. 1800 z późn. zm. )

### II. Zakres i warunki świadczenia Usługi

#### § 1

1. Intertele S.A. świadczy usługi zgodnie z obowiązującym prawem, zawartą umową i regulaminem.
2. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania umowy i regulaminu oraz do terminowego uiszczania opłat.

#### § 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 prawo do:
  - 1) zawieszenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent narusza § 3 pkt 2-5 po uprzednim pisemnym wezwaniu do zaprzestania naruszeń w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania,
  - 2) zawieszenia świadczenia Usługi jeżeli Abonent pozostaje w opóźnieniu z płatnością całości lub części należności za Usługę przez okres dłuższy niż jeden Okres rozliczeniowy po uprzednim pisemnym wezwaniu do uregulowania zaległej należności w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania
2. W znówienie świadczenia Usługi przez Intertele S.A. następuje po zaprzestaniu naruszeń o którym mowa w ust. 1 pkt 1 lub po uregulowaniu wymagalnych należności.

## II. Umowa o świadczenie Usługi

### § 5

1. Umowę o świadczenie Usługi zawiera się w formie pisemnej.
2. Umowa może zostać zawarta na czas określony lub nieokreślony.
3. W przypadku umowy na czas określony umowa ulega, z chwilą upływu okresu, na jaki została zawarta, przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent na co najmniej 7 dni przed upływem okresu jej obowiązywania złoży oświadczenie o braku woli jej przedłużenia.
4. W przypadku umowy na czas nieokreślony Abonent uprawniony jest do jej wypowiedzenia z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
5. 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.
6. Umowa może być zmieniona za porozumieniem stron, w formie zawartego pod rygorem nieważności pisemnego aneksu.

### § 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. Intertele S.A. może rozwiązać umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia jeżeli po upływie terminu określonego w wezwaniu, o którym mowa w § 4 ust. 1 pkt 1 lub 2 nie ustanie przyczyna zawieszenia w świadczeniu Usługi.
2. W przypadku ustania lub istotnego pogorszenia się technicznych możliwości świadczenia Usługi przez Intertele S.A., Intertele S.A. zobowiązana jest powiadomić o tym na piśmie Abonenta będącego Konsumentem oraz do poinformowania Konsumenta o możliwości rozwiązania umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.
3. Intertele S.A. może rozwiązać umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku ustania lub istotnego pogorszenia się technicznych możliwości świadczenia Usługi przez Intertele S.A. na rzecz Abonenta nie będącego Konsumentem.

## III. Odpowiedzialność

### § 8

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, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje Abonentowi nie będącemu Konsumentem, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
3. Intertele S.A. nie ponosi odpowiedzialności za awarie wynikłe z przyczyn wyższych (klęski żywiołowe, wojny, ataki terrorystyczne itp.).

### § 9

Intertele S.A. nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet.

### § 10

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) za wadliwe działanie usługi w przypadku, złej konfiguracji lub uszkodzenia urządzeń należących do Abonenta.

### § 11

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

### § 12

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.
3. Intertele S.A. uprawniony jest do wprowadzania zmian w Cenniku. W takim przypadku Intertele S.A. doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości na stronie internetowej [www.intertele.pl](http://www.intertele.pl) treść zmiany, na co najmniej jeden miesiąc przed wprowadzeniem tych zmian. W przypadku braku akceptacji tych zmian Abonent w terminie 14 dni od dnia doręczenia zmian może złożyć Intertele S.A. pisemne wypowiedzenie Umowy. Brak pisemnego wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian w Cenniku. W razie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian Cennika Intertele S.A. nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot przyznanej ulgi, chyba że zmiana następuje na skutek zmiany przepisów prawa.

### § 13

1. Rozpoczęcie naliczania opłat następuje w dniu rozpoczęcia świadczenia usługi.

## V. Reklamacje

### § 14

Abonent może składać reklamacje z tytułu:

- 1) niedotrzymania z winy Intertele S.A. terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług
- 2) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi
- 3) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.

### § 15

1. Reklamacja oraz zgłoszenie przerwy w świadczeniu Usługi może być złożone pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w siedzibie Intertele S.A., a także, w przypadku braku przeszkód technicznych, przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną.
2. Reklamacje 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 VAT, zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności, z tytułu świadczenia Usługi. Reklamacje złożoną po upływie terminu, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Intertele S.A. niezwłocznie powiadamia reklamującego.
3. 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

§ 16

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.

§ 17

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 który nie może być dłuższy niż 7 dni od dnia uznania reklamacji,
  - 5) Pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawa dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub sądowym o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy.
  - 6) Podpis upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

## VI. Postanowienia końcowe

§ 18

W sprawach nieuregulowanych w Umowie i Regulaminie stosuje się obowiązujące przepisy.

§ 19

Intertele S.A. doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej określonych w Regulaminie drogą elektroniczną, na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy Abonenckiej w przypadku braku akceptacji tych zmian, w najbliższym terminie wypowiedzenia. W razie skorzystania z tego prawa, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi przyznanej Abonentowi, z wyjątkiem przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian warunków Umowy Abonenckiej określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.

§ 20

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 31 maja 2012 r.