

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI INTROLAN

## I. WSTĘP ORAZ DEFINICJE.

### § 1.

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci INTROLAN, zwany dalej **Regulaminem**, określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegających na zapewnieniu dostępu do sieci

2. Internet przez **Dostawcę usług** – INTROLAN Marzenna Barbara Bronakowska z siedzibą w Łomży, ulica Mazowiecka 1/29, kod pocztowy 18-400, wpisanego do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta Miasta Łomża pod numerem 12595, stałe miejsce wykonywania działalności gospodarczej: Mazowiecka 1/29 18-400 Łomża, NIP: 718-103-55-36, REGON: 451143061,

3. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

1) **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dostawcą usług;

2) **Aktywacja** - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;

3) **Awaria** - techniczna wada Sieci Dostawcy usług, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;

4) **Biuro Obsługi Klienta/BOK** - miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Dostawcy usług, znajdującym się pod adresem siedziby Dostawcy usług. Jeśli BOK zlokalizowany będzie pod innym adresem aniżeli adres siedziby, informacja o aktualnym adresie BOK znajdować się będzie na stronie internetowej Dostawcy usług;

5) **Cennik** - cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych, stanowiący zestawienie cen za usługi świadczone przez Dostawcę usług, stanowiący integralną część Umowy;

6) **EBOK (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta)** - dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i usługami dla Abonentów przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła;

7) **Instalacja** - czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Dostawcy usług i świadczenia mu Usług;

8) **Lokal** - budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;

9) **Numer Identyfikacyjny** - oznacza numer nadany Abonentowi przez Dostawcę usług, umożliwiający m.in. rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług;

10) **Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług;

11) **Przedstawiciel** - osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub/i do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;

12) **Rachunek** - dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, przesłany na podany przez Abonenta adres poczty elektronicznej jeśli Abonent nie prowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;

13) **Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych;

14) **Regulamin promocji** - regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Dostawcę usług, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy;

15) **Sieć** - publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;

16) **Siła wyższa** - zdarzenie niezależne od Abonenta i Dostawcy usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powódzie, strajki;

17) **Sprzęt** - urządzenia techniczne (np. router) umieszczone w Lokalu, stanowiące własność Dostawcy usług, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług;

18) **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezminionej postaci, np. pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF;

19) **Tytuł prawny do Lokalu** - prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług;

- 20) **Umowa** - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do Internetu, zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług;
- 21) **Urządzenie/a** - komputer lub inne podobne urządzenia należące do Abonenta, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług świadczonych przez Dostawcę usług na podstawie Umowy;
- 22) **Usługa/i** - usługa telekomunikacyjna np. polegająca na zapewnieniu dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;
- 23) **Usterka** - techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, obniżająca jakość Usługi, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie lecz umożliwiające korzystanie z tej Usługi;
- 24) **Windykacja** - proces przed sądowego i sądowego oraz egzekucyjnego dochodzenia wymagalnych opłat należnych Dostawcy usług zgodnie z warunkami umownymi, w tym z tytułu świadczonych Usług i wynikających z Rachunku/ów wystawionych zgodnie z Umową lub będącymi jej integralną częścią załącznikami, za pomocą środków określonych w obowiązujących przepisach prawnych i warunkach Umowy oraz Regulaminu;
- 25) **Zakończenie Sieci** - sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona gniazdem lub wtykiem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Dostawcy usług i korzystanie z Usług;
- 26) **Zamawiający** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnioskująca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę Dostawcy usług zawarcia Umowy.

## II. POSTANOWIENIA OGÓLNE. ZAKRES USŁUG. SPOSÓB SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ NA PAKIETY TARYFOWE ORAZ DODATKOWE OPCJE USŁUGI.

### § 2,

1. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem Umowy, na mocy której Dostawca usług, po wykonaniu Instalacji - jeśli jest wymagana - oraz dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta Usługę tj. usługę telekomunikacyjną polegającą na zapewnieniu dostępu do Internetu. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług taryf w jakich świadczone są Usługi określony jest w Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrana przez Abonenta taryfa określona jest w treści Umowy.
2. Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), obowiązujące Abonentów o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.
3. Postanowienia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz odrębnych Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych obowiązujący u Dostawcy usług oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji dostępne są na stronie internetowej Dostawcy usług, a także są przekazywane na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa oraz na każde żądanie Abonenta na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Na wniosek Zamawiającego/Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy przesyłane są przez Dostawcę usług przed zawarciem Umowy w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmienionej postaci) na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.
5. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, za zgodą Abonenta informacje, o których mowa w art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), będą mu przesyłane w pliku PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci) pocztą elektroniczną przed podpisaniem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
6. W przypadku Umowy zawieranej w formie dokumentowej treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami będą przez Dostawcę usług utrwalane i będą Abonentowi przesyłane w pliku PDF pocztą elektroniczną lub przekazywane mu na innym Trwałym nośniku – w zależności od formy oświadczenia Abonenta.
7. W ramach świadczonych Usług, Abonent otrzymuje Numer Identyfikacyjny Abonenta, który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, dokonywania zmian w Usłudze.
8. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi mogą być zgłaszane Dostawcy usług:
  - a) telefonicznie
  - b) pisemnie,
  - c) osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
  - d) za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Dostawcy usług.
9. Na złożone zamówienie Dostawca usług udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów taryfowych lub dodatkowych

opcji Usług.

10. Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego lub dodatkowej opcji Usługi następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie.
11. Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie lub nowej opcji Usługi następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, lub od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług w dodanej lub zmienionej taryfie lub Usłudze jeżeli Abonent złożył wniosek i wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy przed rozpoczęciem kolejnego Okresu Rozliczeniowego.

### III. JAKOŚĆ I FUNKCJONALNOŚĆ USŁUG.

#### § 3.

1. Prócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z treścią § 4 ust. 4 Regulaminu. Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy wedle transferów od i do Urzędu określonych w Umowie lub Cenniku. Dostawca usług gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi dostępu do Internetu dla danych wysyłanych i odbieranych dla Usług świadczonych na minimalnym poziomie 80 % deklarowanej w Umowie prędkości dla Usługi świadczonej w technologii światłowodowej oraz na poziomie 65 % dla Usługi świadczonej w pozostałych technologiach. Deklarowana w Umowie prędkość pobierania i wysyłania danych stanowi prędkość maksymalną. Zwykle dostępna prędkość mieści się w przedziale prędkości minimalnej i deklarowanej (maksymalnej). Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą certyfikowanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie narzędzia do mierzenia prędkości Internetu, o którym więcej informacji można znaleźć na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentckiej UKE ([www.cik.uke.gov.pl](http://www.cik.uke.gov.pl)). W razie niezachowania parametrów, o których mowa powyżej, dostęp do informacji i treści oraz możliwość ich rozpowszechniania, a także możliwość korzystania z niektórych aplikacji i usług mogą być ograniczone. Niezachowanie powyższych parametrów przepustowości stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Dostawca usług ponosi odpowiedzialność zgodnie z § 11
2. Zależnie od wybranej przez Abonenta oferty, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się. Przykładowo, plik wideo o rozmiarze 1 GB zostanie pobrany w czasie: 1 min 22 s dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 100 Mb/s lub 14 min 5 s dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 10 Mb/s przy maksymalnej dostępnej prędkości pobierania danych. Przy przepustowości na poziomie minimalnym, czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy, zgodnie z parametrami wskazanymi w ust. 2. Prędkość wysyłania danych również różni się w zależności od wyboru oferty. Wybór Usługi o przepustowości pobierania niższej niż 10 Mb/s może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych przepustowości, takich jak odtwarzanie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line.
3. Dostawca usług nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.
4. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Dostawcę usług za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu. Dostawca usług świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowość Sieci umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług pozostaje bez wpływu na ich jakość.
5. Instalacja zostanie wykonana nie później niż w ciągu 30 dni od podpisania Umowy, w terminie dogodnym dla Abonenta i Dostawcy usług, przy czym Dostawca usług dołoży starań aby została ona wykonana jak najszybciej. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, Instalacja lub Aktywacja mogą nastąpić przed upływem ustawowego, czternastodniowego terminu na odstąpienie od Umowy. Aktywacja Usługi dla wybranej przez Abonenta taryfy nastąpi nie później niż w ciągu 7 dni od wykonania Instalacji, przy czym Dostawca usług dołoży starań, aby została ona wykonana jak najszybciej.
6. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.
7. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług, oraz działania jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług zawarte są w Regulaminie (zwłaszcza w §§ 6, 12, 17, 18, 19) oraz w Umowie (§ 4 ust. 10).
8. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Dostawca usług za pomocą odpowiednich narzędzi prowadzi stały monitoring obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług, prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.

#### IV. ZAWARCIE UMOWY. WERYFIKACJA WIARYGODNOŚCI PŁATNICZEJ I TOŻSAMOŚCI.

##### § 4.

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej na czas określony lub nieokreślony. W przypadku Umowy zawieranej z Abonentem będącym konsumentem ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy bądź jej zmiany spośród oferowanych przez Dostawcę usług..
2. Umowa może zostać zawarta z Dostawcą usług:
  - a) w lokalu jego Biura Obsługi Klienta,
  - b) poza jego lokalem w rozumieniu ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827),
  - c) na odległość tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, jeśli Dostawca Usług zaoferuje możliwość zawierania umów w taki sposób..
3. Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta Dostawcy usług, lub na odległość, w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), Abonent będący konsumentem może od Umowy odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni od jej zawarcia, składając Dostawcy usług oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Dostawcę usług w siedzibie lub BOK Dostawcy usług lub wysłać listownie na adres siedziby Dostawcy usług lub BOK, przy czym nadanie listu w powyższym 14 dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany Sprzęt, a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Dostawca usług zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Dostawca usług udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi np. instalacyjnej, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy usług za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy, w tym opłaty za Instalację, wskazanej w Umowie lub Cenniku. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku
5. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi wedle wybranej przez Zamawiającego taryfy i lokalizacji.
6. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Dostawcy usług dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę na Instalację osoby, której Tytuł prawny do Lokalu przysługuje.
7. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Dostawcy usług o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOK.
8. Postanowienia Umowy i Regulaminu mają także odpowiednie zastosowanie do umowy zawieranej elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług.

##### § 5.

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:
  - a) nazwisko i imiona,
  - b) Adres instalacji,
  - c) Adres płatnika (do faktury),
  - d) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
  - e) numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
  - f) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego - numer paszportu lub karty pobytu,
  - g) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawy usług z Umowy;
  - h) adres poczty elektronicznej
2. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej Dostawca usług może żądać w szczególności odpisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.

3. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:
  - a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy,
  - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych, przy czym Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności.
4. Dostawca usług uzależnia rozpoczęcie świadczenia Usług w przypadku Umowy zawieranej w formie dokumentowej, od weryfikacji tożsamości Abonenta, wedle procedury określonej na stronie internetowej Dostawcy usług [www.introlan.pl](http://www.introlan.pl)
5. Dostawcy usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe - w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy - jeżeli nie jest możliwa weryfikacja tożsamości Zamawiającego, zamierzającego zawrzeć Umowę w formie elektronicznej lub dokonano negatywnej oceny wiarygodności Zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa powyżej.
6. Zabezpieczenie wierzytelności wynikających z Umowy nastąpi poprzez wpłacenie kaucji w wysokości nieprzekraczającej standardowej opłaty instalacyjnej oraz trzykrotności miesięcznych opłat abonamentowych dla wybranej przez Abonenta taryfy.
7. Dostawca usług może ponadto zażądać wpłacenia kaucji gdy:
  - a) Abonent nie dokonuje terminowych wpłat należności wynikających z Umowy,
  - b) Abonent nie wywiązuje się terminowo z obowiązków finansowych wynikających z innej umowy zawartej z Dostawcą usług,
  - c) udostępniono Abonentowi Sprzęt, a kaucja ma zabezpieczyć roszczenia Dostawcy usług mogące powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu,
  - d) Abonent posiada Tytuł prawny do Lokalu inny niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, w celu zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z odwołaniem zgody na zainstalowanie Zakończenia Sieci i Sprzętu w Lokalu przez osobę, której przysługuje prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do Lokalu, uniemożliwiające świadczenie w Lokalu Usług.
8. Abonent jest zobowiązany wpłacić kaucję na wskazany numer rachunku bankowego Dostawcy usług w terminie 14 dni od zawarcia Umowy lub zażądania w późniejszym czasie przez Dostawcę usług wpłaty kaucji w przypadkach określonych w ust. 6 lit. a) i b). Nie dokonanie wpłaty kaucji w terminie uprawnia Dostawcę usług do zawieszenia świadczenia Usług lub rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, określonym w § 17 Regulaminu.
9. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności i jest zdeponowana na rachunku bankowym Dostawcy usług.
10. Po bezskutecznym upływie terminu - wskazanego w wezwaniu do zapłaty - wymagalnych należności wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy lub jej załączników, Dostawca usług ma prawo zaspokoić swoją należność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem kaucji oraz uzależnić dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty kaucji, o czym Dostawca usług informuje Abonenta w wezwaniu do zapłaty. O zaspokojeniu swej należności z pobranej od Abonenta kaucji Dostawca usług zawiadomi Abonenta pisemnie.
11. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy i braku wymagalnych zobowiązań Abonenta wynikających z Umowy lub jej załączników, kaucja zostanie zwrócona w ciągu 7 dni wedle dyspozycji Abonenta na wskazany przez niego rachunek bankowy lub zostanie przelana przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta, bądź zostanie zaliczona na poczet niewymagalnych jeszcze zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy usług.

#### V. INSTALACJA I ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU I URZĄDZEŃ, OGRANICZENIA W ZAKRESIE KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIIONEGO SPRZĘTU I URZĄDZEŃ.

##### § 6.

1. Zawierając Umowę o świadczenie Usług wraz z zapewnieniem przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada Tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki Tytuł przysługuje. Instalacja nastąpi w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony, a podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
2. Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na **Protokole wykonania Instalacji** i udostępnienia Sprzętu, przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy usług po wykonaniu Instalacji.
3. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
4. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z Instrukcją Postępowania ze Sprzętem

5. Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy, zawieranej wraz z Umową.
6. O ile nie dokonano sprzedaży Sprzętu, Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy usług, pod rygorem nieważności.
7. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania.
8. Abonent powinien umożliwić Dostawcy usług dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu oraz usuwania Awarii bądź Usterek. O zamiarze przeprowadzenia kontroli, Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie ze stosowanym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli. W przypadku Awarii lub Usterki Abonent powinien udostępnić Lokal celem ich usunięcia niezwłocznie od zawiadomienia.

#### § 7.

1. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Dostawca usług zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.
3. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia Abonenta. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniem tego obowiązku Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności.

### VI. OKRES ROZLICZENIOWY, OPŁATY, SPOSOBY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI.

#### § 8.

1. Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.
2. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik, co nie wyklucza ich zamieszczenia także w treści Umowy. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie promocji.
3. Abonenci w pierwszym otrzymanym Rachunku obciążeni zostaną opłatą instalacyjną, w wysokości określonej w Cenniku bądź Umowie lub Regulaminie promocji.
4. W przypadku, gdy Usługa była świadczona przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona w danym okresie rozliczeniowym.

#### § 9.

1. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach, na rachunek bankowy Dostawcy usług wskazany na Rachunku.
2. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową do 20 dnia każdego miesiąca.
3. Rachunki przekazywane są Abonentowi na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury.
4. Opłaty inne niż abonamentowa (np. opłata instalacyjna) pobierane będą na podstawie faktury lub faktury elektronicznej.
5. Za instalację zakończenia sieci w lokalu oraz, lub uaktywnienie usług Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.
6. W przypadku, gdy instalacja zakończenia sieci jest połączona z większymi niż przeciętne kosztami Dostawca usług jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty aktywacyjnej zaakceptowanej przez Abonenta przed zawarciem Umowy.
7. Abonent upoważnia Dostawcę do wystawiania faktur VAT bez podpisu odbiorcy faktury.
8. Za dzień zapłaty uważa się datę wpływu należności na rachunek bankowy Dostawcy.
9. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat Dostawca jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych.
10. W przypadku nieotrzymania faktury VAT za okres rozliczeniowy, Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt Dostawcy.
11. Faktura jest dostarczana na adres korespondencyjny Abonenta. W przypadku faktury w formie elektronicznej dostarczana jest na adres e-mail wskazany w Umowie przez Abonenta.

### VII. WINDYKACJA NALEŻNOŚCI.

#### § 10.

1. Wobec Abonentów zalegających z opłatami w stosunku do terminu płatności określonego w Rachunku, prowadzone są czynności

windykacyjne.

2. W razie opóźnienia z zapłatą którejkolwiek płatności, Abonent zapłaci Dostawcy usług odsetki, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności wskazany na Rachunku. W przypadku gdy opłaty nie zostały uiszczone w całości, odsetki nalicza się od kwoty pozostałej do uiszczenia.
3. Jeżeli Abonent posiada względem Dostawcy usług kilka długów, uiszczając opłatę, Abonent może wskazać przy dokonywaniu płatności, który z długów chce zaspokoić. Dostawca usług zalicza dokonaną opłatę na poczet wskazanej przez Abonenta należności, chyba że Abonent posiada wcześniej wymagalne długi. Wówczas Dostawca usług może zaliczyć taką wpłatę na poczet najdawniej wymaganego zadłużenia. W każdym przypadku dokonana opłata może zostać w pierwszej kolejności zaliczona na poczet zaległych należności ubocznych, w szczególności na poczet odsetek za opóźnienie w zapłacie.
4. W celu polubownego uzyskania spłat należności przez Abonenta, Dostawca usług rozpocznie procedurę Windykacji pozasądowej z Abonentem, obejmującej w szczególności kontakt telefoniczny, listowny lub za pośrednictwem komunikatów na ekran bądź poczty elektronicznej i EBOK.
5. W ramach Windykacji pozasądowej, Dostawca usług wysyła do Abonenta wezwanie do dobrowolnego uregulowania należności z określeniem 7 dniowego terminu płatności. Wezwanie wysyłane jest listem poleconym za potwierdzeniem odbioru. Wezwanie zawiera informację, że niedotrzymanie terminu płatności spowodować może zawieszenie świadczenia Usługi lub rozwiązanie Umowy z winy Abonenta, co przy rozwiązaniu Umowy jest związane z możliwością żądania przez Dostawcę usług zaległych płatności oraz zwrotu równowartości udzielonej ulgi, proporcjonalnie pomniejszonej za czas od zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania z winy Abonenta, jeżeli w ramach Umowy przyznana została Abonentowi ulga.
6. Jeśli przed zawarciem Umowy lub w trakcie jej obowiązywania Abonent wpłacił kaucję na zabezpieczenie należności Dostawcy usług, w wezwaniu do zapłaty Dostawca usług informuje dodatkowo Abonenta, że w razie nieuczynienia zadość jego wezwaniu może on zaspokoić swoją należność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem kaucji oraz uzależnić dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty kaucji.
7. W przypadku braku zadośćuczynienia przez Abonenta kierowanemu do niego wezwaniu do uiszczenia zaległości w wyznaczonym terminie, Dostawca usług wedle uznania, albo korzysta z uprawnień określonych w ust. 6, w tym przechodząc do Windykacji sądowej, bądź wysyła ostateczne wezwanie do zapłaty (tzw. ostateczne przedsądowe wezwanie do zapłaty) i określa nieprzekraczalny 7 dniowy termin do zapłaty zaległości wraz z należnymi odsetkami za opóźnienie, pod rygorem że skieruje następnie sprawę do Windykacji sądowej.
8. Rozwiązując Umowę w trybie natychmiastowym z winy Abonenta z powodu braku płatności, Dostawca usług wystawi Abonentowi notę obciążeniową, w której wyliczy kwotę należnej Dostawcy usług ulgi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania jeżeli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych oraz prześle ją Abonentowi listem poleconym wraz z wezwaniem do zapłaty wszystkich niezapłaconych należności, w tym ulg określonych w nocie obciążeniowej, a wynikających z Umowy, Cennika lub Regulaminu promocji.
9. Na poczet należności przypadających Dostawcy usług zaliczone zostaną także rzeczywiste koszty poniesionych pisemnych wezwań do zapłaty, chyba że zaległość Abonenta powstała wskutek okoliczności jego nietyczących, a należność zostanie zapłacona przez Abonenta w pierwszym możliwym terminie, mieszczącym się w terminie określonym w skierowanym do Abonenta wezwaniu do zapłaty. Ewentualne okoliczności uzasadniające niedokonanie płatności w terminie, zwalniające jednocześnie Abonenta z konieczności zwrotu opłaty za wezwanie do zapłaty powinny zostać zgłoszone przez Abonenta w reklamacji, w trybie określonym w dziale REKLAMACJE.
10. Na pisemny wniosek Abonenta, Dostawca usług w szczególnych przypadkach może wyrazić zgodę na spłatę należności w ratach. Wobec dłużników, którzy uzyskali zgodę na ratalną spłatę zadłużenia i zawarli w tym przedmiocie z Dostawcą usług stosowne porozumienie, wstrzymuje się procedurę Windykacji. W przypadku odstąpienia dłużnika od wnoszenia opłat zgodnie z zawartym porozumieniem, Dostawca usług podejmie dalsze czynności windykacyjne celem odzyskania należności.
11. W przypadku braku możliwości polubownego odzyskania wierzytelności, Dostawca usług podejmie czynności mające na celu wszczęcie postępowania sądowego, którego celem będzie uzyskanie nakazu zapłaty lub wyroku, które po uprawomocnieniu się i nadaniu im klauzuli wykonalności (tytuły wykonawcze), stanowić będą podstawę wszczęcia postępowania egzekucyjnego przeciwko Abonentowi- dłużnikowi.
12. Przyznane Dostawcy usług przez sąd koszty procesu, w tym koszty opłat sądowych za wszystkie instancje, ewentualne koszty reprezentacji przez adwokata lub radcę prawnego, oraz ewentualne inne koszty procesu (np. koszty biegłego jeśli został powołany, opłaty skarbowej, opłaty za odpis z KRS), poniesie Abonent-dłużnik jeśli taki obowiązek zostanie na niego nałożony w wyroku lub w nakazie zapłaty. Jeśli po wydaniu i uprawomocnieniu się wyroku/nakazu zapłaty nie nastąpi dobrowolne uregulowanie należności przez Abonenta sprawa zostanie skierowana do postępowania egzekucyjnego, co może spowodować nałożenie na Abonenta przez organy egzekucyjne obowiązku zwrotu dodatkowych kosztów, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

## VIII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG, WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA, ZASADY I TERMINY JEGO WYPŁATY.

### § 11.

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów

prawa oraz postanowień Umowy i jej załączników.

2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
  - b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
  - c) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
  - d) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
  - e) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci.
  - f) szkody wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji uzyskanych przez Abonenta z sieci Internet,
  - g) brak Usługi lub jej nienależyta jakość, wynikające z przyczyn leżących po stronie Abonenta, m.in. niepoprawne działanie Urządzeń lub okablowania Abonenta, brak zasilania energetycznego w Lokalu
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje względem Dostawcy usług prawo do żądania odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi. W przypadku szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary umownej, Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
4. Niezależnie od kary umownej, Abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości.
5. Kara umowna i/lub odszkodowanie uzupełniające, jak również upust w opłacie abonamentowej są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Dostawcy usług.
6. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu oraz wypłaty kary umownej bądź odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w dziale REKLAMACJE POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE.

## IX. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA.

### §12.

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy usług jak i osób trzecich.
2. Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal, bez pisemnej zgody Dostawcy usług. Za naruszenie tego obowiązku, niezależnie od prawa Dostawcy usług do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta, Abonent będzie ponosił względem Dostawcy usług odpowiedzialność odszkodowawczą wedle zasad określonych w kodeksie cywilnym.
3. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:
  - a) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,
  - b) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa,
  - c) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania,
  - d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
  - e) rozpowszechnianie wirusów komputerowych,
  - f) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta- ang. spamming),
  - g) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług.
4. Dostawca usług zaleca Abonentowi:
  - a) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.,
  - b) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebieciowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt,
  - c) stosowanie do kont pocztowych, oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, haseł o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne.
  - d) utajnienie loginu i hasła logowania do Usługi przed osobami trzecimi
5. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci telekomunikacyjnej oraz zawieszenie świadczenia Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków,

- o których mowa w ust. 2 i 3 powyżej, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha.
6. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy usług w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, Regulaminem, oraz za działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
  7. Jeżeli Abonent dokona zmian w konfiguracji własnych urządzeń w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usługi, bądź wykona inne czynności które uniemożliwią korzystanie z niej, to przywrócenie do stanu umożliwiającego ponowne korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt i ryzyko Abonenta.
  8. Abonent zobowiązany jest do ochrony i nieudostępniania osobom trzecim swojego hasła logowania do Usługi.

#### X. USŁUGA SERWISOWA.

##### § 13.

1. Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:
  - a) przeglądy stanu technicznego jego Sieci telekomunikacyjnej,
  - b) bieżącą naprawę Usterek i Awarii Sieci,
  - c) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę serwisanta w Lokalu,
  - d) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych,
  - e) rozpatrywanie reklamacji,
  - f) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach,
  - g) telefoniczny instruktaż Abonenta w zakresie konfiguracji połączenia sieciowego na komputerze łączącym się do sieci Dostawcy,
  - h) dostęp do materiałów instruktażowych na stronie www Dostawcy
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług:
  - a) pod numerem telefonu BOK Dostawcy usług wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług,
  - b) e-mailem na adres podany w Umowie,
  - c) osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
3. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Dostawcy usług oraz dostarczanych przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
4. Wzywając serwisanta Abonent powinien zapewnić mu dostęp do urządzeń w Lokalu. Podczas wizyty powinien być obecny Abonent, lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 2 dni robocze od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.
6. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:
  - a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
  - b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, lub Usterki bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem i Instrukcją Postępowania ze Sprzętem, a także w razie nieuzasadnionych wezwań serwisanta Dostawcy usług.

#### XI. REKLAMACJE. POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE.

##### § 14.

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w każdej jednostce Dostawcy usług, obsługującej abonentów (dalej „Jednostka”). Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia złożenia. Nie udzielenie

odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.

3. Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w Jednostce lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Jednostce, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.
4. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji zobowiązana jest podać:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d) Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usług,
  - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług;
  - f) wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
  - g) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w Jednostce, w formie pisemnej lub ustnie, upoważniony Przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu innych środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.
6. Potwierdzone przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Jednostki obsługującej reklamację.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta W Jednostce nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniony Przedstawiciel Dostawcy usług, przyjmując reklamację jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że pozostawia się bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób aniżeli wynika to ze zdania pierwszego nie spełnia warunków określonych w ust.4, Jednostka rozpatrująca reklamację, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa w ust. 4 lit. „f”, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, Jednostka traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

## § 15.

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca usług niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a) nazwę Jednostki Dostawcy usług i jego adres,
  - b) informację o dniu złożenia reklamacji,
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności- określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta,
  - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne,

- f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
- g) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielona na papierze.

#### § 16.

1. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
2. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
3. Przepisu ust.1 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej. Z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
4. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla twierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
5. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
6. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, których mowa w ust. 5, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
7. Dostawca usług nie jest zobowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
8. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Dostawcy usług lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne. Postępowanie w trybie art. 109 w/w ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumenckiej tego urzędu: <https://cik.uke.gov.pl/>.

## XII. ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG, OPŁATY W MOMENCIE ROZWIĄZANIA UMOWY, SPOSÓB PRZEKAZYWANIA INFORMACJI O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZONĄ USŁUGĄ.

#### § 17.

1. Z zastrzeżeniem innych postanowień Regulaminu bądź Umowy, Dostawca usług może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, albo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent, pomimo wezwania do zaniechania naruszania Umowy:

- a) opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej Umową, Regulaminem, Regulaminem Promocji, Cennikiem o co najmniej 14 dni od terminu wymagalności świadczenia,
  - b) używa Sprzętu lub korzysta z Usług niezgodnie z Umową lub jej załącznikami, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim lub dokonuje samowolnej przeróbki Sprzętu lub Zakończenia Sieci;
  - c) korzysta z Usług niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym zwłaszcza ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych;
  - d) udostępnił Usługi poza Lokal;
  - e) używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;
  - f) uniemożliwia Przedstawicielom Dostawcy usług wymianę lub naprawę Sprzętu bądź Zakończenia Sieci jak również usunięcia Usterki albo Awarii;
  - g) utraci Tytuł prawny do Lokalu lub cofnięta bądź odwołana zostanie zgoda na świadczenie Usług w Lokalu osoby, która taki Tytuł posiada;
  - h) w inny, rażący sposób narusza postanowienia Umowy lub/i jej załączników bądź przepisów prawa;
2. Ponowna aktywacja Usług, zawieszonych na podstawie niniejszego paragrafu następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, a w przypadku zaległości w opłatach nie wcześniej, niż po ich uregulowaniu przez Abonenta.
  3. W przypadku zawieszenia Usług od Abonenta nie jest pobierana opłata abonamentowa.

#### **§ 18.**

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu. Zwrotu dokonuje w BOK, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie - nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta.
2. W przypadku naruszenia postanowień ust.1 powyżej, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub zapłaty jego równowartości.
3. Prócz opłat, o których mowa powyżej, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przez upływem terminu na jaki Umowa- związana z przyznaniem ulgi Abonentowi - została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Kwota ulg określona jest w Umowie lub regulaminie promocji.
4. Prócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z treścią § 4 ust. 4 Regulaminu.

#### **§ 19.**

1. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są na stronie internetowej Dostawcy usług, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

### **XIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.**

#### **§ 20.**

1. W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
2. Treść Regulaminu, Cennika będą wystawione publicznie na stronie [www.introlan.pl](http://www.introlan.pl) oraz dostępne w siedzibie Dostawcy.
3. Za pisemną zgodą Dostawcy usług, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie.

4. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem: 12 grudnia 2018r.

**Potwierdzam otrzymanie Regulaminu do zapoznania się i informacji w nim zawartych przed podpisaniem Umowy.**

.....  
*Data i podpis Abonenta*

INTEROLAN