

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG HOTSPOT

Rozdział I. Postanowienia ogólne.

§ 1.

Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia Usług Hotspot przez spółkę INEA S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. Kolejowa 19/21, 60-717 Poznań, REGON 630239680, NIP 779-10-02-618, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000056936, której dokumentacja przechowywana jest w Sądzie Rejonowym Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarki Krajowego Rejestru Sądowego, kapitał zakładowy - 4.533.000 zł, w całości wpłacony, nr rejestrowy GIC0S: E0011196WBW.

§ 2.

Okreslenia użyte w niniejszym regulaminie oznaczają:

- „Abonent”** – podmiot będący stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych innych niż Usługi Hotspot zawartej z Dostawcą usług, któremu Dostawca usług, zgodnie z aktualnie obowiązującą strategią marketingową, nadal dostęp do Usług Hotspot z wykorzystaniem Danych Identyfikacyjnych Abonenta INEA i który dzięki temu korzysta z Usług Hotspot;
- „Awaria”** – uszkodzenie Sieci Hotspot powodujące przerwę w świadczeniu Usług Hotspot, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły wyższej;
- „Cennik”** – katalog Usług Hotspot świadczonych przez Dostawcę usług wraz z wykazem tych usług oraz zestawieniem cen;
- „Płatność”** – sposób uiszczenia na rzecz Dostawcy usług opłat z tytułu korzystania z Usług Hotspot przez Użytkowników niebędących Abonentami, w szczególności SMS Premium, karta płatnicza lub przelew internetowy;
- „Dane identyfikacyjne Abonenta INEA”** – Numer IDK oraz Hasło dostępu do Kanalu dostępu INEA – Kanalu eBOA;
- „Dostawca usług”** – spółka INEA S.A. z siedzibą w Poznaniu;
- „Operator”** – inny niż Dostawca usług przedsiębiorca telekomunikacyjny;
- „Prawo telekomunikacyjne”** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.);
- „Punkt Dostępu”** – obszar objęty zasięgiem Sieci Hotspot, na którym możliwe jest korzystanie z Usług Hotspot przez Użytkownika po spełnieniu warunków określonych w Regulaminie Usług Hotspot. Aktualna lista Punktów Dostępu umieszczona jest na stronie internetowej Dostawcy usług;
- „Regulamin Usług Hotspot”** – niniejszy Regulamin świadczenia Usług Hotspot;
- „Strony startowe”** – strony www wyświetlane na ekranie Urządzenia przed zapewnieniem dostępu do Usług Hotspot, po uruchomieniu przez Zamawiającego przeglądarki internetowej i wpisaniu dowolnego adresu internetowego;
- „Sieć Hotspot”** – publiczna sieć telekomunikacyjna, przy wykorzystaniu której Dostawca usług świadczy Usługi Hotspot;
- „Sesja”** – ograniczona w określonym z góry czasie możliwość uzyskania dostępu do Usług Hotspot, po dokonaniu Płatności lub z wykorzystaniem Danych Identyfikacyjnych Abonenta INEA;
- „Siła wyższa”** – zdarzenie niezależne od stron Umowy Hotspot, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej;
- „Umowa Hotspot”** – umowa o świadczenie Usług Hotspot zawarta pomiędzy Dostawcą usług oraz Użytkownikiem Hotspot poprzez dokonanie czynności faktycznych określonych w Regulaminie Usług Hotspot;
- „Urządzenie”** – sprzęt Zamawiającego lub Użytkownika, służący do korzystania z Usług Hotspot (w szczególności komputer lub telefon komórkowy);
- „Usługi Hotspot”** – usługi dostępu do sieci Internet świadczone z wykorzystaniem technologii bezprzewodowej Wireless LAN (WLAN), które są świadczone wyłącznie w Punkcie Dostępu;
- „Użytkownik”** – podmiot korzystający z Usług Hotspot, w tym Abonent;
- „Zamawiający”** – podmiot ubiegający się o dostęp do Usług Hotspot;

§ 3.

- Dostawca usług świadczy Usługi Hotspot w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie Usług Hotspot, a Użytkownik zobowiązuje się do ich przestrzegania. Dostawca usług zapewnia Zamawiającemu możliwość zapoznania się z postanowieniami Regulaminu Usług Hotspot przed zawarciem Umowy Hotspot. Dokonanie przez Zamawiającego czynności faktycznych określonych w § 5 ust. 2-4 poniżej, jest równoznaczne z akceptacją postanowień Regulaminu Usług Hotspot, w szczególności z akceptacją zobowiązań Użytkownika.
- Dostawca usług może przy wykonywaniu zobowiązań wynikających z Umowy Hotspot posługiwać się osobami trzecimi.

Rozdział II. Zakres Usług Hotspot. Dane dotyczące jakości Usług Hotspot.

§ 4.

- Dostawca usług świadczy Usługi Hotspot w Punktach Dostępu w zakresie istniejących możliwości technicznych, o jakości zgodnej z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych).
- Usługi Hotspot mogą być świadczone przez Dostawcę usług z ograniczeniem maksymalnej przepływności, czasu połączenia lub z innymi ograniczeniami funkcjonalności, o czym Użytkownik jest informowany przed zawarciem Umowy Hotspot. Z uwagi na ograniczenia wskazane w zdaniu poprzedzającym, Usługi Hotspot nie są przeznaczone do prowadzenia z ich wykorzystaniem działalności zarobkowej.

Rozdział III. Zawarcie Umowy Hotspot. Rozpoczęcie świadczenia Usług Hotspot.

§ 5.

- Zawarcie Umowy Hotspot następuje po dokonaniu przez Zamawiającego czynności faktycznych zmierzających do uzyskania dostępu do Usług Hotspot.
- W celu skorzystania z Usług Hotspot Zamawiający łączy się z Siecią Hotspot za pośrednictwem Urządzenia. Przed dokonaniem czynności, o których mowa w ust. 3 lub 4 poniżej, Zamawiający może przeglądać tylko Strony startowe.
- Zamawiający będący Abonentem zawiera Umowę Hotspot z chwilą poprawnego wprowadzenia Danych Identyfikacyjnych Abonenta INEA do systemu Dostawcy usług za pośrednictwem Strony startowej. Wniosek Danych Identyfikacyjnych Abonenta INEA określający postanowienia umów lub regulaminów stosowanych przez Dostawcę usług. Dane identyfikacyjne Abonenta INEA mogą być w tym samym czasie wykorzystywane tylko przez jednego Zamawiającego.
- Zamawiający niebędący Abonentem zawiera Umowę Hotspot z chwilą dokonania Płatności zgodnie z instrukcjami zawartymi na Stronie startowej. W przypadku niektórych form Płatności, ważność otrzymanych przez Zamawiającego danych identyfikujących Płatność, które należy niezwłocznie wprowadzić do systemu Dostawcy usług, może być ograniczona w czasie.
- Umowa Hotspot zostaje zawarta na czas oznaczony i wygasa z upływem Sessji. Sesja rozpoczyna się z chwilą potwierdzenia Użytkownikiem możliwości korzystania z Usług Hotspot i wygasa automatycznie z upływem terminu jej ważności. W czasie trwania Sessji Użytkownik może łączyć się z Siecią Hotspot wielokrotnie, pod warunkiem skorzystania z tego samego Urządzenia i realizacji postanowień § 6 ust. 6 poniżej.
- Użytkownik nie jest uprawniony do:
 - przesyłania innym osobom niezamówionych treści o charakterze reklamowym (tzw. spam);
 - dalszego udostępniania Usług Hotspot osobom trzecim;
 - korzystania z aplikacji P2P;
 - powodowania zjawiska przecięcia Sieci Hotspot;
 - rozpowszechniania wirusów komputerowych i innych programów mogących uszkodzić komputery innych użytkowników sieci Internet;
 - omijania zabezpieczeń zastosowanych przez Dostawcę usług w celu zapewnienia bezpieczeństwa połączenia;
 - wykorzystywania Usług Hotspot w celach sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami.

Rozdział IV. Zakres odpowiedzialności Dostawcy usług. Wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty. Zakres obsługi serwisowej.

§ 6.

- Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy Hotspot wyłącznie na zasadach określonych w Regulaminie Usług Hotspot, o ile nie przewidziano inaczej w Prawie telekomunikacyjnym lub innych przepisach prawa.
- Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Hotspot, chyba że nastąpiło to wskutek Siły wyższej lub z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego lub Użytkownika, w tym wskutek nieprzestrzegania przez Zamawiającego lub Użytkownika postanowień Regulaminu Usług Hotspot.
- Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
 - niedostępność świadczonych przez niego Usług Hotspot, spowodowaną nieosiągnięciem parametrów technicznych, wymaganych do skorzystania z tych usług, przez Urządzenie stosowane przez Zamawiającego lub Użytkownika;
 - uszkodzenia Urządzeń stosowanych przez Zamawiającego lub Użytkownika lub ich niewłaściwej eksploatacji i związanej z tym niemożności korzystania przez Zamawiającego lub Użytkownika w całości lub części z Usług Hotspot;
 - czasowy brak pokrycia radiowego w Punktach Dostępu lub obniżenie przepływności łącza, z przyczyn niezależnych od Dostawcy usług;
 - szkody wynikłe z braku lub nienależytego zabezpieczenia przez Użytkownika danych lub oprogramowania Urządzeń, jak również urządzeń do nich przyłączonych;
 - treści przekazywane lub przesyłane przez Użytkownika z wykorzystaniem Usług Hotspot;
 - bezpieczeństwo transmisji danych opuszczających Sieć Hotspot Dostawcy usług;
 - utrata przez Abonenta Danych Identyfikacyjnych Abonenta INEA lub wykorzystanie tych danych przez osoby nieupoważnione,
 - niedostępność świadczonych przez niego Usług Hotspot, spowodowaną brakiem realizacji przez Zamawiającego lub Użytkownika postanowień ust. 6 poniżej;
 - za działania innych użytkowników sieci Internet;
 - za nieuprawnione użycie oprogramowania lub innych utworów będących przedmiotem ochrony własności intelektualnej dostępnych w sieci Internet;
 - za szkody wyrządzone przez oprogramowanie dostarczone przez strony trzecie;
 - warunki techniczne panujące w sieci radiowej bądź opóźnienia w sieci Internet, które mogą mieć wpływ na rzeczywisty transfer do i z Urządzenia w sieci Internet;
 - korzyści utracone przez Użytkownika w wyniku niewykonania bądź nienależytego wykonania Umowy Hotspot przez Dostawcę usług, w przypadku, gdy Użytkownik wykorzystuje Usługi Hotspot do działalności zarobkowej.
- Dostawca usług nie jest obowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń, w szczególności do ich regulacji, konfiguracji lub adaptacji.
- W przypadku uwzględnienia reklamacji Użytkownikowi przysługujące odszkodowanie w wysokości całości lub odpowiedniej części opłaty uiszczanej przez Użytkownika z tytułu Umowy Hotspot.
- W celu poprawnego dokonania Płatności za Usługi Hotspot oraz dla prawidłowego funkcjonowania Usług Hotspot, Użytkownik zobowiązany jest uruchomić i utrzymać w czasie trwania Sessji tzw. ciasteczka (ang. Cookies tj. informacje zapisywane przez serwer Dostawcy usług na Urządzeniu, które umożliwiają Dostawcy usług identyfikację Urządzenia Użytkownika po każdorazowym połączeniu się z Siecią Hotspot) i umożliwić im zapamiętanie danych identyfikujących Płatność, a także uruchomić JavaScript.

- W ramach obsługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:
 - telefoniczną obsługę Użytkowników;
 - usunięcie Awarii;
 - informacje o świadczonych Usługach Hotspot.

Rozdział V. Opłaty.

§ 7.

- Abonent wnosi opłatę za Usługi Hotspot w ramach rachunku za usługi telekomunikacyjne świadczone na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych innych niż Usługi Hotspot zawartej z Dostawcą usług.
- Użytkownik, niebędący Abonentem, wnosi opłatę za Usługi Hotspot za pomocą:
 - autoryzowanej przez akceptanta transakcji elektronicznej dokonanej kartą płatniczą za pośrednictwem Stron startowych i systemu Przelewy24;
 - za pomocą płatnej wiadomości SMS Premium wysłanej na wskazany przez Dostawcę usług numer telefonu;
 - przelewem na rachunek bankowy Dostawcy usług, dokonany za pośrednictwem Stron startowych i systemu Przelewy24;zgodnie z instrukcjami zawartymi na Stronach startowych. Wysokość opłat z tytułu korzystania z Usług Hotspot oraz sposób taryfikowania określone są w Cenniku dostępnym na Stronach startowych i na stronie internetowej Dostawcy usług.
- Opłaty z tytułu korzystania z Usług Hotspot określone są w Cenniku lub w regulaminie płatności.
- Opłata obejmuje:
 - możliwość korzystania z Usług Hotspot przypisanych w Cenniku do danej opłaty;
 - obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych.
- Użytkownik zobowiązany jest wnieść opłatę za Usługi Hotspot z góry, przed rozpoczęciem korzystania z Usług Hotspot. Forma i tryb dokonania Płatności oraz wysokość opłat określa Cennik.
- Dniem uiszczenia opłaty przez Użytkownika jest data wpływu należności do Dostawcy usług z wykorzystaniem Płatności.
- Cennik jest podawany przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości.

Rozdział VI. Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji. Polubowne sposoby rozwiązywania sporów.

§ 8.

- Zamawiający lub Użytkownik może składać reklamację dotyczącą niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Regulaminie Usług Hotspot terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Hotspot, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Hotspot. Ilekroć w niniejszym rozdziale mowa jest o Użytkowniku, rozumie się przez to także Zamawiającego.
- Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko oraz adres zamieszkania albo nazwę oraz siedzibę Użytkownika;
 - opis przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - numer ewidencyjny nadany Użytkownikowi przez Dostawcę usług;
 - datę zawarcia Umowy Hotspot i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług Hotspot - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Regulaminie Usług Hotspot terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług;
 - wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy Użytkownik żąda ich uiszczenia;
 - numer konta bankowego lub adres właściwy do uiszczenia odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, gdy Użytkownik żąda uiszczenia odszkodowania lub innej należności;
 - podpis Użytkownika - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt a)-e), g) lub h), Dostawca usług, o ile uważa, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie zwraca Użytkownika do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym wpływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
- Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 2 pkt f), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Dostawca usług traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
- Użytkownik niebędący Abonentem, który złożył reklamację, wyraża zgodę na przetwarzanie przez Dostawcę usług jego danych osobowych określonych w ust. 2 powyżej dla potrzeb przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego i wypłaty odszkodowania.

§ 9.

- Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Przedstawiciela Dostawcy usług w Biurze Obsługi Abonenta, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
- W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Abonenta, Przedstawiciel Dostawcy usług przyjmujący reklamację jest zobowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
- W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Dostawca usług jest zobowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację.
- Zapisów ust. 3 powyżej nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

§ 10.

- Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług Hotspot lub od dnia, w którym Usług Hotspot zostały nienależycie wykonane lub miały być wykonane lub od dnia doręczenia rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług Hotspot.
- Reklamacja złożona po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1 powyżej, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Użytkownika.
- Dostawca usług udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
- Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - nazwę jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację;
 - powołanie podstawy prawnej;
 - rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
 - w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
 - pouczenie o wyzerowaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawach, o których mowa w ust. 6 poniżej;
 - podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
- W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - być zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
- W przypadku postępowania reklamacyjnego Użytkownik może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamujący jest osobą fizyczną, która zawarła Umowę Hotspot w celu niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 Prawa telekomunikacyjnego.
- Kwoty przysługujące Użytkownikowi w związku z uwzględnieniem reklamacji w pierwszej kolejności zostaną zaliczone na poczet zadłużenia Użytkownika wobec Dostawcy usług, a w przypadku braku takiego zadłużenia, zwracane są przelewem na wskazany przez Użytkownika numer rachunku bankowego albo zaliczone, za zgodą Użytkownika, na poczet jego przyszłych należności. Zwrot następuje w kasie Dostawcy usług jeżeli: a) Użytkownik nie wskaze Dostawcy usług numer rachunku bankowego do dokonania zwrotu przelewem; b) ostatni wskazany przez Użytkownika numer rachunku bankowego okaże się nieprawidłowy; c) Użytkownik nie złoży wniosku o zaliczenie tych kwot na poczet przyszłych należności Użytkownika.
- Kwoty, o których mowa w ust. 7 powyżej, zwracane są Użytkownikowi w terminie 14 dni od dnia doręczenia Użytkownikowi przez Dostawcę usług odpowiedzi na reklamację.

Rozdział VII. Zawieszenie świadczenia Usług Hotspot.

§ 11.

- Dostawca usług ma prawo zawiesić świadczenie Usług Hotspot w całości lub w części, jeżeli Użytkownik:
 - podjęmie działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług Hotspot przez innych użytkowników Sieci Hotspot Dostawcy usług lub innych sieci telekomunikacyjnych, powodujące zakłócenia pracy Sieci Hotspot Dostawcy usług, Operatorów współpracujących z Dostawcą usług lub sieci Internet;
 - korzysta z Usług Hotspot niezgodnie z obowiązującym w Rzeczypospolitej Polskiej porządkiem prawnym, do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami, w szczególności narusza, przy wykorzystaniu Usług Hotspot, dobra osobiste lub prawa własności intelektualnej innego podmiotu;
 - w inny sposób narusza postanowienia Regulaminu Usług Hotspot.
- Ponadto, Dostawca usług ma prawo zawiesić świadczenie Usług Hotspot w całości lub w części, jeżeli żądanie takie zgłoszą uprawnione organy, w szczególności wykonujące zadołanie i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego.
- Ponowna aktywacja Usług Hotspot następuje nie wcześniej, niż po ustaniu przesłanek zawieszenia.
- Dostawca usług nie zapewnia możliwości zawieszenia świadczenia Usług Hotspot na wniosek Użytkownika.

Rozdział VIII. Wygaśnięcie Umowy Hotspot.

§ 12.

Z chwilą wygaśnięcia Umowy Hotspot, następuje zaprzestanie świadczenia Usług Hotspot.

Rozdział IX. Postanowienia przejściowe i końcowe.

§ 13.

- Regulamin Usług Hotspot zostaje podany do publicznej wiadomości i jest dostępny jest na stronie internetowej Dostawcy usług.
- Dostawca usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania niektórych rozmów telefonicznych prowadzonych przez jego pracowników z Użytkownikami, o czym każdorazowo Użytkownik przed rozpoczęciem rozmowy zostanie poinformowany.