



## Regulamin serwisu internetowego Moja INEA i Aplikacji Mobilnej INEA

### § 1

Określenia użyte w niniejszym regulaminie oznaczają:

1. **Abonent** – podmiot, który jest stroną Umowy abonenckiej, będący konsumentem lub Abonent SOHO;
2. **Abonent SOHO** - osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą w miejscu zamieszkania, będąca stroną Umowy abonenckiej zawartej w ramach oferty INEA dla segmentu SOHO (Small Office/Home Office), z wyłączeniem tzw. abonentów biznesowych, tj. korzystających z oferty INEA Biznes;
3. **Aplikacja Mobilna** – oprogramowanie umożliwiające korzystanie przez Usługobiorcę z określonych Usług za pomocą mobilnego urządzenia końcowego, możliwa do pobrania ze sklepu internetowego: App Store (dla systemu iOS) oraz Google Play (dla systemu Android);
4. **Hasło** – ciąg od 8 do 64 znaków (dozwolone duże i małe litery, cyfry oraz znaki specjalne), ustalany samodzielnie przez Usługobiorcę podczas Rejestracji, przypisany do Konta i umożliwiający zalogowanie się do niego poprzez Moja INEA lub Aplikację Mobilną;
5. **Numer IDK** – indywidualny numer Abonenta, znajdujący się na Umowie abonenckiej;
6. **Konto** – indywidualne konto Abonenta w systemie teleinformatycznym INEA, stworzone na potrzeby korzystania z Aplikacji Mobilnej lub Moja INEA, pozwalające na korzystanie z Usług, zabezpieczone Hasłem. Dostęp do Konta możliwy jest po dokonaniu jednorazowej Rejestracji i zalogowaniu do Konta za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej lub Moja INEA;
7. **Polityka prywatności** – polityka prywatności INEA zamieszczona pod adresem [www.inea.pl/o-inea/o-nas/polityka-prywatnosci](http://www.inea.pl/o-inea/o-nas/polityka-prywatnosci), przedstawiająca zasady pozyskiwania, wykorzystywania i usuwania przez INEA informacji, w tym danych osobowych Usługobiorców;
8. **Regulamin** – niniejszy regulamin serwisu Moja INEA i Aplikacji Mobilnej INEA; stanowiący regulamin w rozumieniu art. 8 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
9. **Rejestracja** - jednorazowa czynność mająca na celu założenie Konta przez Usługobiorcę, dokonywana z wykorzystaniem Moja INEA lub Aplikacji Mobilnej, niezbędna do zalogowania się do Moja INEA lub Aplikacji Mobilnej i do korzystania z Usług.
10. **Moja INEA** – serwis internetowy dostępny pod adresem [www.moja.inea.pl](http://www.moja.inea.pl), za pośrednictwem którego świadczone są Usługi;
11. **Siła wyższa** - zdarzenie zewnętrzne, niezależne od Usługodawcy, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej;
12. **Umowa abonencka** - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Abonentem a INEA;
13. **Usługa** – każda usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na zasadach określonych w Regulaminie, udostępniana Usługobiorcy za pośrednictwem Moja INEA lub Aplikacji Mobilnej, umożliwiającą dostęp do Konta;
14. **Usługobiorca** – Abonent, który korzysta z Usług;
15. **Usługodawca** lub **INEA** - spółka INEA S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. Kludyny Potockiej 25, 60-211 Poznań, REGON 630239680, NIP 779-1002-618, wpisana 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 Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, o kapitale zakładowym 679.600,00 zł, w całości wpłaconym;
16. **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** - ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002r., Nr 144, poz. 1244 ze zm.).

### § 2

1. Regulamin określa warunki i zasady świadczenia Usług za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej i Moja INEA.
2. Kwestie przetwarzania danych osobowych oraz wykorzystywania tzw. ciasteczek (cookies) reguluje Polityka prywatności.

### § 3

1. Umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną z Usługodawcą zostaje zawarta z chwilą skutecznego przesłania Usługodawcy przez Usługobiorcę prawidłowo wypełnionego formularza rejestracyjnego, zgodnie procedurą Rejestracji. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony, chyba że z postanowień niniejszego Regulaminu lub postanowień szczególnych dla danej Usługi wynika inaczej.



2. Usługi są świadczone przez Usługodawcę, przy czym nie dotyczy to dostępnej w Moja INEA i Aplikacji Mobilnej usługi polegającej na obsłudze płatności, którą świadczy DialCom24 Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (Przelewy24).
3. Regulamin nie znajduje zastosowania w stosunku do usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy.
4. Korzystanie z Usług jest bezpłatne. Koszty transmisji danych potrzebnych do pobrania Aplikacji Mobilnej oraz do korzystania z Moja INEA i Aplikacji Mobilnej, Usługobiorca pokrywa we własnym zakresie, na podstawie umów zawartych z podmiotami świadczącymi takie usługi.

#### § 4

1. Usługodawca świadczy Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie. Usługodawca zastrzega sobie prawo do modyfikowania technicznego sposobu realizacji Usług stosownie do zakresu i warunków wynikających z posiadanych uprawnień oraz możliwości technicznych.
2. Usługobiorca jest zobowiązany do przestrzegania postanowień Regulaminu oraz do zapoznania się z Polityką prywatności.
3. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, Usługodawca ma prawo podejmować środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych przez niego Usług.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do przesyłania Usługobiorcy informacji technicznych i systemowych dotyczących funkcjonowania Moja INEA lub Aplikacji Mobilnej.

#### § 5

1. W celu korzystania z Usług Usługobiorca powinien we własnym zakresie uzyskać dostęp do internetu i urządzenia końcowego, za pomocą którego możliwe jest korzystanie z Usług. W zakresie świadczenia Usług Usługodawca nie jest dostawcą usługi Internetu.
2. Korzystanie z Moja INEA w sposób prawidłowy możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny, z którego korzysta Usługobiorca, następujących wymagań technicznych:
  - a) przeglądarka internetowa Internet Explorer w wersji 7.0 lub nowszej z włączoną obsługą ActiveX, JavaScript i cookies;
  - b) przeglądarka internetowa Mozilla Firefox w wersji 3.0 lub nowszej z włączoną obsługą appletów Javy, JavaScript i cookies;
  - c) przeglądarka internetowa Google Chrome w wersji 15.0 lub nowszej z włączoną obsługą appletów JavaScript i cookies;a także pod warunkiem akceptacji instalacji komponentów Adobe Flash Player oraz Aurigma Image Uploader, w przypadku, gdy Moja INEA poprosi o ich instalację.
3. Korzystanie z Aplikacji Mobilnej jest możliwe pod warunkiem spełnienia następujących wymagań technicznych: platforma Android (od wersji 4.4 i nowsze) lub iOS (od wersji 8.0 i nowsze).
4. Usługobiorca jest wyłącznie odpowiedzialny za zapewnienie technicznej zgodności pomiędzy urządzeniem końcowym oraz systemem teleinformatycznym, wykorzystywanymi w celu korzystania z Usług za pośrednictwem Moja INEA lub Aplikacji Mobilnej.
5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Moja INEA lub Aplikacji Mobilnej spowodowane przyczynami od niego niezależnymi, w szczególności działaniem Siły wyższej czy nieprawidłowym działaniem zasobów systemowych (hardware lub software) wykorzystywanych przez Usługobiorcę w celu korzystania z Usług, które nie zostały udostępnione przez Usługodawcę w ramach świadczenia danej Usługi.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) utratę przez Usługobiorcę danych związanych z Usługami spowodowaną Siłą wyższą lub okolicznościami leżącymi po stronie Usługobiorcy;
  - b) negatywne konsekwencje braku wylogowania się przez Usługobiorcę z Moja INEA lub Aplikacji Mobilnej po zakończeniu danej sesji lub udostępnienia osobie trzeciej urządzenia końcowego umożliwiającego dostęp do Moja INEA lub Aplikacji Mobilnej;
  - c) skutki korzystania przez Usługobiorcę z Moja INEA lub Aplikacji Mobilnej w sposób sprzeczny z obowiązującym prawem i postanowieniami Regulaminu;
  - d) skutki wykorzystania w trakcie procesu Rejestracji danych osoby, która nie wyraziła na to zgody, przez nieuprawnionego Usługobiorcę.
7. Usługodawca zastrzega sobie prawo do przerw technicznych, a także do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia Usług bez powiadomienia w przypadkach szczególnych mających wpływ na bezpieczeństwo systemów Usługodawcy. Usługobiorca zostanie bezzwłocznie poinformowany o ograniczeniach zastosowanych przez Usługodawcę.



## § 6

1. W celu założenia Konta i rozpoczęcia korzystania z Usług Abonent powinien dokonać Rejestracji. Rejestracji można dokonać zarówno za pośrednictwem Moja INEA jak i Aplikacji Mobilnej.
2. Dostęp do Usług i Konta możliwy jest za pośrednictwem Moja INEA jak i Aplikacji mobilnej.
3. W celu dokonania Rejestracji za pośrednictwem Moja INEA niezbędne jest (łącznie):
  - a) podanie przez Usługobiorcę: (i) Numeru IDK, (ii) numeru PESEL lub serii i numeru paszportu, a w przypadku Usługobiorcy będącego Abonentem SOHO – NIP oraz (iii) adresu e-mail;
  - b) nadanie i potwierdzenie Hasła.
4. W celu dokonania Rejestracji za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej niezbędne jest (łącznie):
  - a) podanie przez Usługobiorcę (i) numeru PESEL lub serii i numeru paszportu (w przypadku gdy Usługobiorca nie posiada numeru PESEL), a w przypadku Usługobiorcy będącym Abonentem SOHO – NIP, (iii) adresu e-mail;
  - b) nadanie i potwierdzenie Hasła;
  - c) wprowadzenie kodu dostępu otrzymanego od Usługodawcy za pośrednictwem wiadomości SMS wysłanej na numer telefonu przypisany do danego Abonenta w systemie teleinformatycznym INEA lub podany podczas kontaktu z infolinią INEA, w przypadku gdy wyświetlony zostanie komunikat o konieczności kontaktu z infolinią.
5. Dokonanie Rejestracji jest równoznaczne z akceptacją przez Usługobiorcę warunków świadczenia Usług określonych w Regulaminie.
6. Zalogowanie do Moja INEA oraz Aplikacji Mobilnej możliwe jest po wpisaniu przez Usługobiorcę Numeru IDK lub adresu e-mail oraz podaniu Hasła, a w przypadku urządzenie końcowe Usługobiorcy umożliwia taką opcję – również za pomocą funkcji Touch ID (weryfikacja linii papilarnych).
7. Usługobiorca musi potwierdzić, że zapoznał się z treścią Regulaminu i Polityki prywatności oraz że akceptuje ich postanowienia.
8. W trakcie Rejestracji, jak również podczas korzystania z Usług, Usługobiorca zobowiązany jest do podawania danych zgodnych z prawdą, dokładnych i aktualnych, niewprowadzających w błąd oraz nienaruszających praw osób trzecich oraz do aktualizowania danych podanych przy Rejestracji. Usługobiorca jest wyłącznie odpowiedzialny za treść podanych przez siebie danych.
9. Usługodawca umożliwia zmianę Hasła. W celu dokonania zmiany należy podać w Moja INEA lub Aplikacji Mobilnej adres e-mail podany przy Rejestracji, na który zostanie wysłany link do zmiany Hasła z dalszymi instrukcjami.
10. Na adres e-mail Usługobiorcy mogą być wysyłane informacje techniczne dotyczące działania Usług, niestanowiące informacji handlowej w rozumieniu Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
11. Osobom, które wyraziły na to odpowiednią zgodę mogą być wysyłane informacje handlowe w rozumieniu Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Moja INEA lub Aplikacji Mobilnej.

## § 7

1. Za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej Usługodawca umożliwia Usługobiorcy w szczególności:
  - a) dokonywanie płatności za usługi, w tym usługi telekomunikacyjne, świadczone przez INEA na rzecz Abonenta na podstawie Umowy abonenckiej (za pośrednictwem strony Przelewy24, płatności online, kartą lub za pomocą QR kodu w wybranych sklepach);
  - b) kontakt z konsultantami INEA za pośrednictwem infolinii lub LiveChat;
  - c) zarządzanie danymi w ramach Konta, takimi jak np. zmiana numeru telefonu, adresu korespondencyjnego;
  - d) możliwość włączenia powiadomień „push”;
  - e) wyświetlenie informacji o aktywnych usługach telekomunikacyjnych, w tym usługach dodatkowych, aktualnej ofercie, posiadanym sprzęcie;
  - f) podgląd obecnie posiadanych usług telekomunikacyjnych wraz z informacjami dotyczącymi okresu lojalnościowego i zamówienie nowych, wybranych, usług telekomunikacyjnych;
  - g) podgląd bieżącego salda, historii rozliczeń, a także faktur (z możliwością ich pobrania), o ile Usługobiorca wyraził zgodę na przesyłanie faktur w formie elektronicznej;
  - h) dostęp do billingu połączeń (informacja o wykorzystaniu pakietów z bieżącego okresu rozliczeniowego, wykaz połączeń inicjowanych przez Usługobiorcę) i usług VOD (informacja o wypożyczonych materiałach);
  - i) wyświetlanie komunikatów m.in. o awariach globalnych, planowanych pracach, usterkach, sprawdzenie statusu reklamacji;
  - j) podgląd mapy obrazującej Salony INEA wraz z informacją o czynnościach realizowanych w danym salonie, godzinach otwarcia;
  - k) ustawienie w kalendarzu przypomnienia o płatnościach.



2. Usługobiorca może w każdym czasie zakończyć korzystanie z Aplikacji Mobilnej poprzez trwałe usunięcie jej ze swojego urządzenia mobilnego. Odinstalowanie Aplikacji Mobilnej z urządzenia mobilnego nie powoduje usunięcia Konta. W celu usunięcia Konta Usługobiorca powinien skontaktować się z infolinią obsługową INEA.

### § 8

1. Za pośrednictwem Moja INEA Usługodawca umożliwia Usługobiorcy w szczególności:
  - a) dokonywanie płatności (za pośrednictwem strony Przelewy24, płatności online, lub kartą);
  - b) zarządzanie ustawieniami Konta, takimi jak zmiana numeru telefonu, adresu e-mail;
  - c) możliwość włączenia powiadomień „push”;
  - d) wyświetlenie informacji o aktywnych usługach telekomunikacyjnych, w tym usługach dodatkowych;
  - e) podgląd bieżącego salda, historii rozliczeń, a także faktur (z możliwością ich pobrania), o ile Usługobiorca wyraził zgodę na przysyłanie faktur w formie elektronicznej;
  - f) dostęp do billingu połączeń (informacja o wykorzystaniu pakietów z bieżącego okresu rozliczeniowego, wykaz połączeń inicjowanych przez Usługobiorcę) i usług VOD (informacja o wypożyczonych materiałach);
2. Usługobiorca może w każdym czasie zakończyć korzystanie z Moja INEA. W celu usunięcia Konta Usługobiorca powinien skontaktować się z infolinią INEA.

### § 9

1. Usługodawca zastrzega, iż prezentowane w Moja INEA lub Aplikacji Mobilnej informacje dotyczące o wykorzystaniu pakietów w bieżącym okresie rozliczeniowym mogą nie uwzględniać opłat, których wysokość wymaga przetworzenia dodatkowych danych, w tym danych pochodzących np. od innych dostawców usług telekomunikacyjnych. Ostateczne dane i opłaty będą widoczne po wystawieniu faktury.
2. Po dokonaniu Rejestracji i zalogowaniu do Aplikacji i Moja INEA Powiadomienia „push” są domyślnie włączone.

### § 10

1. Usługobiorca zobowiązany jest do korzystania z Moja INEA i Aplikacji Mobilnej w sposób niezakłócający ich funkcjonowania, zgodnie z przepisami prawa oraz postanowieniami Regulaminu. Zakazane jest dostarczanie przez Usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym.
2. Zabrania się korzystania z Usług do celów komercyjnych oraz dekompilacji, zmieniania i modyfikowania kodu źródłowego Moja INEA czy Aplikacji Mobilnej.
3. Usługobiorca nie może udostępniać danych służących do korzystania ze swojego Konta innym osobom, podszywać się pod osoby trzecie czy podejmować czynności mających na celu wejście w posiadanie Haseł lub danych (w tym danych osobowych) innych Usługobiorców.
4. Usługobiorca zobowiązuje się zabezpieczyć dostęp do danych umożliwiających logowanie do Moja INEA lub Aplikacji Mobilnej przed osobami nieuprawnionymi, w szczególności nie będzie udostępniał Hasła innym osobom oraz ustanowi hasło dostępu do urządzenia końcowego. Usługobiorca ponosi wyłączną odpowiedzialność związaną z ujawnieniem innym osobom danych niezbędnych do logowania do Moja INEA lub Aplikacji Mobilnej, w tym Hasła, jak również z udostępnieniem osobom trzecim urządzeń końcowego.
5. Usługobiorca ma obowiązek każdorazowego wylogowania się z Moja INEA lub Aplikacji Mobilnej w przypadku zakończenia danej sesji.
6. Za działania lub zaniechania podmiotu, któremu Usługobiorca umożliwił korzystanie z Usług, Usługobiorca odpowiada jak za działania lub zaniechania własne.
7. Usługobiorca jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Usługodawcę o każdym przypadku naruszenia jego praw do Konta lub Hasła przez osoby trzecie, jak również o znanym mu przypadku naruszenia zasad określonych w Regulaminie przez osoby trzecie.
8. Moja INEA i Aplikacja Mobilna oraz wszelkie zawarte w nich materiały, informacje, układ prezentowanych treści, logotypy, elementy graficzne i znaki towarowe, stanowią przedmiot wyłącznych praw Usługodawcy.

### § 11

1. Usługodawca ma prawo okresowego zawieszenia świadczenia Usług w dowolnym zakresie, w związku z przeprowadzaniem prac konserwacyjnych.
2. Usługodawca zastrzega sobie możliwość zawieszenia lub zakończenia świadczenia Usług, w szczególności z uwagi na prowadzenie prac technicznych czy rozwój Moja INEA lub Aplikacji Mobilnej.



3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do całkowitego zaprzestania udostępniania poszczególnych Usług bez podania przyczyn po uprzednim poinformowaniu Usługobiorców w drodze mailowej o podjęciu takiej decyzji co najmniej 14 (czternaście) dni wcześniej, chyba że Usługodawca zobowiązał się do świadczenia Usługi przez określony czas.
4. Usługodawca może ograniczyć dostęp do wybranych Usług dla Usługobiorców, którzy spełnią określone warunki. Zastrzeżenie w tym przedmiocie będzie każdorazowo zamieszczane odpowiednio w Moja INEA lub Aplikacji Mobilnej.

#### **§ 12**

1. Usługobiorca może zgłaszać reklamacje związane z niewykonaniem lub nienależytym świadczeniem Usług w formie pisemnej – przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529) na adres Usługodawcy: Wysogotowo, ul. Wierzbowa 84, 62-018 Przeźmierowo lub w formie elektronicznej z wykorzystaniem formularza kontaktowego dostępnego w Moja INEA lub Aplikacji Mobilnej.
2. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) dane teleadresowe Usługobiorcy,
  - b) wskazanie Usługi, której reklamacja dotyczy,
  - c) przedmiot reklamacji wraz z uzasadnieniem,
  - d) podpis Usługobiorcy – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. Reklamacje niezawierające wszystkich danych wskazanych w ust. 2 nie będą rozpatrywane.
4. Reklamacja powinna zostać zgłoszona w terminie 7 dni od chwili zaistnienia przedmiotu reklamacji. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania.
5. Usługodawca rozpatrzy Reklamację w terminie 30 dni od daty jej doręczenia, a następnie prześle Usługobiorcy odpowiedź wraz z uzasadnieniem. Rozstrzygnięcie Usługodawcy jest ostateczne.

#### **§ 13**

1. Usługodawca uprawniony jest do dokonywania zmian Regulaminu w każdym czasie jego obowiązywania, w szczególności w przypadku zmiany zasad świadczenia Usług.
2. Aktualna wersja Regulaminu jest dostępna w każdym czasie na stronie internetowej INEA.
3. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się prawo obowiązujące na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.