

REGULAMIN OGÓLNY ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH INEA (obowiązuje od 10.11.2024 r.)

1. Kim jesteśmy i jak się z nami kontaktować?

- a. Formalnie nazywamy się INEA sp. z o. o., ale w skrócie będziemy używać nazwy „INEA” lub „Dostawca”. Ciebie będziemy określać jako „Klienta” lub „Zamawiającego”, zgodnie z definicjami, które podajemy dalej w punkcie 3.
- b. Nasze pełne dane to: INEA sp. z o.o., z siedzibą w Wysogotowie, ul. Wierzbowa 84, 62-081 Przeźmierowo, KRS: 0000861001, dokumentację przechowuje Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, kapitał zakładowy 11.782.050,00 zł, nr wpisu w RPT: 13009, NIP to 7812013054, a REGON: 387080789.
- c. Możesz się z nami kontaktować danych następujący sposób: adres poczty elektronicznej to kontakt@inea.com.pl, numer telefonu infolinii obsługowej to 61 222 22 22, a numer telefonu infolinii sprzedażowej to 730 20 20 20.
- d. Udostępniamy także możliwość kontaktu przez następujące środki komunikacji elektronicznej:
 - (1) za pomocą naszej Strony Internetowej, co może obejmować formularze kontaktowe lub funkcję chat-bot,
 - (2) za pomocą aplikacji INEA.

2. Gdzie są wszystkie warunki naszej Umowy?

- a. Ten dokument opisuje ogólne zasady naszej współpracy w ramach Umowy abonenckiej, właściwe dla wszystkich Usług jakie świadczymy. W skrócie będziemy nazywać go „Regulaminem ogólnym”.
- b. Pamiętaj jednak, że warunki naszej Umowy określają jeszcze inne dokumenty. Otrzymałeś je od nas przed zawarciem Umowy. Są to:
 - (1) **Umowa** – nasza Umowa abonencka;
 - (2) **Podsumowanie warunków Umowy** – wymagane prawem i stworzone zgodnie z jego wymogami (także co do formy) zwięzłe podsumowanie podstawowych warunków naszej Umowy;
 - (3) **Regulamin promocji lub Cennik promocji** – dokument, w którym opisane są warunki promocji, o ile do niej przystąpiłeś;
 - (4) **Regulamin szczególny** – jest to regulamin, który opisuje dokładnie warunki świadczenia poszczególnych, Usług;
 - (5) **Regulamin ogólny** – niniejszy dokument;

(6) **Cennik** – dokument opisujący stawki opłat za nasze Usługi;

- (7) **Polityki, oświadczenia i informacje** – to wszelkie dodatkowe dokumenty, w tym „**Wykaz Kanałów**” (czyli spis kanałów telewizyjnych, jakie dostępne są w poszczególnych pakietach Usługi telewizyjnej), a także polityki, wymagane prawem informacje - np. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych Klienta (jest to dokument potocznie nazywany Klauzulą „RODO”), czy pouczenia (np. Pouczenie o prawie odstąpienia).
- c. W skrócie wszystkie te powyższe dokumenty będziemy łącznie nazywać „**Dokumentacją umowną**”. Wszystkie one określają warunki naszej Umowy i są przedstawiane Tobie przed zawarciem umowy, składając się na tzw. informacje przedumowne. Zaakceptowane Podsumowanie warunków umowy oraz pozostałe informacje przedumowne stanowią integralną częścią Umowy, a zmiana ich postanowień może nastąpić wyłącznie na zasadach określonych w Umowie.
- d. Wzory naszej Dokumentacji umownej znajdziesz na naszej Stronie Internetowej oraz w Salonach INEA. Jeżeli jesteś Konsumentem, to na każde Twoje żądanie doręczymy Ci Twoją Dokumentację umowną na papierze albo pocztą elektroniczną.

3. Co oznaczają pojęcia pisane wielką literą?

- (1) **Abonament** – to stała comiesięczna opłata, którą będziesz nam płacił za Usługę;
- (2) **Adapter** – to takie urządzenie telekomunikacyjne, które umożliwia podłączenie się do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej (czyli sieci Mobilnej) i kierowanie do niej połączeń (także pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych). Takim urządzeniem jest również urządzenie telekomunikacyjne, które umożliwia dostęp do sieci lub realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych, jakie służą przyłączeniu do sieci stacjonarnej (lub działających na podobnej zasadzie). Pamiętaj proszę, że stosowanie przez Ciebie Adaptera wymaga naszej (INEA) pisemnej zgody – pod rygorem nieważności;
- (3) **Awaria** – to nieprawidłowość w działaniu Sieci lub udostępnionego Ci przez nas Sprzętu, która trwa dłużej niż 12 godzin i skutkuje tym, że Usługa nie działa wcale albo działa wadliwie (np. spadną umówione parametry jej jakości). Za Awarie nie uznajemy przerw spowodowanych koniecznością

Dobrzy ludzie od internetu

przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły wyższej;

- (4) **Gniazdo abonenckie** – to miejsce (punkt fizyczny) w Lokalu, w którym możesz podłączyć Twój Terminal lub Sprzęt do Sieci, w celu korzystania z Usług;
- (5) **Kaucja** – to kwota pieniężna, której możemy od Ciebie żądać w celu zabezpieczenia naszych (INEA) należności wynikających z Umowy. Kaucja nie jest zaliczką, zadatkiem ani jakkolwiek formą przedpłaty;
- (6) **Kodeks cywilny** – to ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny;
- (7) **Konsument** – Klient, będący osobą fizyczną, która zawiera Umowę (ale też wnioskując o jej zawarcie, np. składając zamówienie) lub korzysta z naszych Usług dla celów, które nie są bezpośrednio związane z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- (8) **Limit** - kwotowe ograniczenie wartości Usług wskazane w Umowie, którego przekroczenie przez w danym Okresie rozliczeniowym będzie uprawniało nas do podjęcia działań określonych w Regulaminie;
- (9) **Lokal** - to przyłączone do Sieci miejsce o konkretnym adresie, pod którym odbierasz Usługi stacjonarne. Adres Lokalu zawsze wskazujemy w Umowie;
- (10) **Megaustawa** – ustawa z dnia 7 maja 2010 r. o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 604 z późn. zm.).
- (11) **Nr IDK** – to Twój indywidualny numer Abonenta, który przypisujemy Ci wewnętrznie na potrzeby usprawnienia naszej współpracy z Tobą. Znajdziesz go w swojej Umowie;
- (12) **Osoba fizyczna** – to po prostu człowiek (czyli np. nie spółka. Ale osoba prowadząca działalność gospodarczą na podstawie wpisu do CEIDG - już tak);
- (13) **PKE** – to ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej;
- (14) **Przedsiębiorca Jednoosobowy** – Osoba fizyczna zawierająca Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, jeżeli ta Umowa nie ma dla niej charakteru zawodowego. Charakter zawodowy Umowy oceniamy przez pryzmat przedmiotu działalności gospodarczej Przedsiębiorcy Jednoosobowego, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG);

- (15) **RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
- (16) **Salon INEA** – to jeden z naszych lokali, w których możesz nas odwiedzić i załatwić sprawy związane z Umową. Pełną listę Salonów INEA znajdziesz na naszej Stronie Internetowej. Jeżeli w Dokumentacji umownej piszemy, że w danej sprawie możesz skontaktować się z Salonem INEA, oznacza to, że możesz także do nas zadzwonić lub napisać maila (numer i adres sprawdź w punkcie 1 powyżej);
- (17) **Sieć** – jest to sieć telekomunikacyjna, poprzez którą dostarczamy Ci Usługę. Może należeć do nas lub do innego operatora, z którym współpracujemy;
- (18) **Siła wyższa** – to takie wydarzenie zewnętrzne, które jest niezależne od Ciebie i od nas. Nie sposób go przewidzieć ani mu zapobiec. Przykładowo, będą to: wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej;
- (19) **Sprzęt** – to urządzenia, których przeznaczeniem jest odbiór Usług (wraz z osprzętem, np. kablami i instrukcjami obsługi). Sprzętem nie są jednak Terminale (np. telefony, telewizory, tablety, komputery). Sprzętem będą natomiast np.: dekodery, modemy, konwertery, zasilacze, bramki głosowe, czy routery.
- (20) **Strona Internetowa** – to nasza strona internetowa, którą prowadzimy pod adresem: <https://inea.pl>;
- (21) **Terminal** – to Twoje własne (nienależące do INEA) urządzenia, które umożliwiają Ci korzystanie z Usług (zwłaszcza: telefon, faks, telewizor, komputer, tablet, karta sieciowa, port USB, router). W przepisach prawa tego typu urządzenia są nazywane są także „telekomunikacyjnymi urządzeniami końcowymi”. Jeżeli pojęcie to wystąpi w Dokumentacji umownej należy je rozumieć zgodnie z niniejszą definicją Terminala;
- (22) **Trwały nośnik** – znowu musimy posłużyć się definicją z przepisów prawa. Otóż zgodnie z art. 2 pkt 4) Ustawy o prawach konsumenta Trwałym nośnikiem jest materiał lub narzędzie umożliwiające komuś przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w

Dobrzy ludzie od internetu

sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmiennionej postaci. Może to być w szczególności wiadomość e-mail lub SMS.

(23) Umowa zawarta na odległość – tu także musimy posłużyć się definicją z przepisów. Zgodnie z art. 2 pkt 1) Ustawy o prawach konsumenta, jest to Umowa zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy włącznie. W praktyce naszej współpracy na ogół będzie to Umowa zawarta przez: e-mail, formularz na naszej Stronie Internetowej lub telefon. Pamiętaj jednak, że zawarcie Umowy w taki sposób jeszcze nie przesądza o tym, że jest ona Umową zawartą na odległość. Zawsze konieczne będzie bowiem odniesienie się do definicji przepisowej (tej opisanej powyżej).

(24) Umowa zawarta poza lokalem – i w tym przypadku konieczne jest odniesienie do definicji z przepisów. Zgodnie z art. 2 pkt 2) Ustawy o prawach konsumenta i w ramach naszej współpracy, będzie to Umowa zawarta z Konsumentem:

- i. przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy (czyli Salonem INEA),
- ii. w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta w okolicznościach, o których mowa w punkcie (1) powyżej,
- iii. w lokalu przedsiębiorstwa Dostawcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron,
- iv. podczas pokazu zorganizowanego przez Dostawcę, w którym uczestniczy zaproszona bezpośrednio lub pośrednio określona liczba Konsumentów, w którego trakcie ma miejsce promocja, składanie ofert sprzedaży lub sprzedaż towarów lub usług, bez względu na to, czy został na niego zorganizowany transport;

v. podczas wycieczki zorganizowanej przez Dostawcę, której celem lub skutkiem jest promocja oraz zawieranie umów z Konsumentami.

W praktyce może to być więc Umowa zawierana przez Ciebie podczas spotkania z naszym przedstawicielem poza Salonem INEA (np. u Ciebie w domu), jeżeli spełnia jednocześnie powyższe warunki.

(25) Usługa – Usługa komunikacji elektronicznej, Usługa dodatkowa lub inna usługa, która znajduje się w naszej ofercie, lub której dotyczy nasza Umowa;

(26) Usługa dodatkowa – to świadczona przez nas Usługa powiązana z Usługą komunikacji elektronicznej. Taka, która wspiera lub uzupełnia Usługę komunikacji elektronicznej;

(27) Usługa komunikacji elektronicznej – to Usługa w rozumieniu art. 2 pkt 76) PKE. U nas będzie to Usługa telewizyjna, telefonii lub dostępu do Internetu;

(28) Usługa Mobilna – to usługa, którą świadczymy mobilnie, czyli w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej;

(29) Usługa stacjonarna - to taka Usługa, którą świadczymy Ci tylko pod stałym adresem – w Lokalu, np. w Twoim domu lub firmie (chyba, że Dokumentacja umowna wyraźnie mówi inaczej);

(30) Ustawa o prawach konsumenta – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;

(31) Ustawa o zwalczaniu nadużyć - ustawa z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.

4. W jakiej formie zawiera się Umowę i składa inne oświadczenia?

a. Umowę z nami możesz zawrzeć:

- (1) w formie pisemnej,
- (2) w formie elektronicznej, czyli przy wykorzystaniu bezpiecznego podpisu elektronicznego;
- (3) w formie dokumentowej, czyli elektronicznie, bez konieczności użycia bezpiecznego podpisu elektronicznego (np. mailowo lub poprzez formularz). Forma dokumentowa to też telefon – ten konkretny sposób możemy jednak udostępnić co najwyżej do zmiany warunków już zawartej Umowy.

b. Jeżeli jesteś Konsumentem, to masz prawo wyboru formy zawarcia Umowy (wybierasz spośród form, jakie aktualnie oferujemy).

Dobrzy ludzie od internetu

- c. W celu zawarcia Umowy możesz złożyć u nas zamówienie na Usługi pisemnie lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość. W razie odmowy, poinformujemy o jej przyczynach.
- d. Aneks do Umowy standardowo zawiera się na takich samych zasadach, co samą Umowę.
- e. Standardowo, wszystkie oświadczenia związane z wykonaniem Umowy można składać w formie (wedle własnego wyboru):

- (1) pisemnej;
- (2) elektronicznej, czyli koniecznie z wykorzystaniem bezpiecznego podpisu elektronicznego (pamiętaj więc proszę, że sam e-mail bez takiego podpisu nie jest formą elektroniczną);
- (3) dokumentowej, np. mailowo lub telefonicznie, przy posłużeniu się potwierdzonym w przyjęty przez nas sposób adresem mailowym lub numerem telefonu podanymi w Umowie (lub później zaktualizowanymi), bądź za pomocą dodatkowych środków komunikacji elektronicznej opisanych w pkt 1 tego Regulaminu.

Pamiętaj jednak proszę, że Dokumentacja umowna lub przepisy prawa mogą w pewnych sytuacjach wymagać konkretnej formy dla danego oświadczenia. I wtedy właśnie obowiązuje tak wymagana forma.

- f. Jeżeli oświadczenia składane będą w formie dokumentowej (np. mailem lub telefonicznie), to na Trwałym nośniku doręczymy Ci treść tak zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy. Tak samo postąpimy z Twoim oświadczeniem o związaniu się tymi warunkami.
- g. W niektórych przypadkach można składać oświadczenia za pomocą Kanałów dostępu INEA. O tym czym one są oraz na jakich zasadach się z nich korzysta przeczytasz dalej w punkcie 32 Regulaminu ogólnego oraz w załączonej do Twojej Umowy Instrukcji korzystania z Kanałów dostępu INEA.

5. Jak sprawdzamy Twoją tożsamość?

- a. Umowę możesz zawrzeć z nami osobiście albo poprzez Twojego przedstawiciela (np. pełnomocnika). W przypadku pełnomocnictwa wymagamy, aby było udzielone na określonym przez nas formularzu, w obecności naszego personelu (np. w Salonie INEA) lub zachowało formę aktu notarialnego bądź zostało udzielone z podpisem poświadczonym notarialnie.
- b. Przepisy prawa nakazują nam sprawdzać, czy osoba zawierająca z nami Umowę to na pewno Ty.

Innymi słowy – musimy sprawdzić Twoją tożsamość. Dlatego też przed zawarciem Umowy musisz nam podać opisane niżej dane:

(1) Jeżeli jesteś Osobą fizyczną: Twoje imię (imiona) i nazwisko, numer PESEL (o ile go masz) albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość. Jeżeli jesteś Cudzoziemcem i nie jesteś obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – potrzebujemy numeru Twojego paszportu lub karty pobytu. Wszystko to dotyczy także osób, które Cię reprezentują, podczas gdy Ty sam nie jesteś Osobą fizyczną.

(2) Jeżeli nie jesteś Osobą fizyczną lub prowadzisz działalność gospodarczą: Twoją nazwę, numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w KRS albo informację o wpisie do CEIDG lub innym właściwym rejestrze.

Dane zbieramy zgodnie z obowiązującymi przepisami, w szczególności w zakresie ochrony danych osobowych.

- c. Miej proszę na względzie, że jeżeli przedstawiane przez Ciebie dokumenty byłyby zniszczone albo budziłyby wątpliwości odnośnie ich autentyczności lub kompletności, to ze względów bezpieczeństwa będziemy zmuszeni odmówić Ci zawarcia Umowy.
- d. Świadczenie Ci Usług rozpoczniemy najwcześniej po potwierdzeniu opisanych wcześniej (lit. b powyżej) danych:
 - (1) z informacjami zawartymi we wskazanych tam dokumentach lub rejestrach (zrobimy to sami albo poprosimy inną osobę, żeby zrobiła to w naszym imieniu);
albo
 - (2) drogą elektroniczną, z wykorzystaniem jednego ze sposobów określonych w art. 296 ust. 3 PKE. Pamiętaj tylko proszę, że powyższe jeszcze nie znaczy, że Usługi będą Ci świadczone zaraz po dokonaniu autoryzacji. Moment uruchomienia Twojej Usług określa bowiem Umowa.
- e. Nie musisz martwić się szczegółowymi procedurami weryfikacji – przy zawieraniu Umowy nasz przedstawiciel poinstruuje Cię, co trzeba zrobić.

6. Czy istnieją jakieś dodatkowe wymogi do zawarcia Umowy?

- a. W niektórych sytuacjach zmuszeni być możemy do odmowy zawarcia Umowy. Po pierwsze wtedy, gdy wymagałoby od nas tego prawo albo rozstrzygnięcie organu administracji publicznej. Po drugie - jeżeli nie będzie technicznych możliwości świadczenia Ci Usług. Po trzecie – zerknij proszę

Dobrzy ludzie od internetu

na poniższe postanowienia. Opisujemy tam nie tylko sytuacje, kiedy nie będzie możliwe zawarcie z nami Umowy, ale też przypadki, w których możemy ją zaoferować na mniej korzystnych warunkach.

b. Możemy uzależnić zawarcie Umowy od:

- (1) przedstawienia przez Ciebie dokumentów, które potwierdzą możliwość wykonania Twoich zobowiązań wynikających z Umowy;
- (2) pozytywnej oceny Twojej wiarygodności płatniczej, która wynikać będzie z posiadanych przez nas danych. Ewentualnie – z danych udostępnionych nam przez biuro informacji gospodarczej (powiadomimy Cię o takim zastrzeżeniu);
- (3) zawarcia przez Ciebie umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, w tym z operatorem sieci – jeżeli wykonanie przyłącza jest niezbędne do świadczenia Ci Usługi.

c. Jeżeli ocena Twojej wiarygodności płatniczej będzie negatywna, mamy prawo:

- (1) odmówić Ci zawarcia Umowy (całkowicie albo tylko na warunkach promocyjnych);
- (2) zawrzeć z Tobą Umowę na mniej korzystnych warunkach, w tym:
 - oczekiwać od Ciebie zabezpieczenia wiarygodności, w szczególności przez wpłacenie nam Kaucji, w wysokości nieprzekraczającej sumy 6-krotności Abonamentu za Okres Rozliczeniowy należnego na podstawie Umowy oraz wartości udostępnionego Sprzętu. W przypadku gdy Abonament jest zmienny w czasie, Kaucję oblicza się w oparciu o najwyższą możliwą wartość Abonamentu w uzgodnionym okresie obowiązywania Umowy;
 - ustalić lub obniżyć limit - rozumiany jako określona (np. kwotowo) wartość Usług, której przekroczenie przez Ciebie w danym Okresie rozliczeniowym może upoważniać nas do podjęcia działań opisanych w Dokumentacji umownej.

d. Czynności opisanych wyżej (lit. b-c) dokonujemy zgodnie z właściwymi procedurami przewidzianymi prawem. Możesz o nich przeczytać w art. 298 PKE.

e. Jeżeli z Umowy wynika, że masz obowiązek zapłaty Kaucji, zapłać ją w sposób, jaki uzgodnimy z Tobą przed zawarciem Umowy. Kaucje służą temu, abyśmy mogli zaspokoić z nich nasze należności umowne, jeżeli nie zapłacisz ich w terminie. Wcześniej wezwiemy Cię jeszcze do zapłaty zaległości (wyznamy Ci na to dodatkowy, co najmniej 7 dniowy termin).

- f. Pamiętaj proszę, że Kaucja zasadniczo nie pozbawia nas pozostałych uprawnień związanych z Twoim opóźnieniem w płatnościach (np. ewentualnego prawa do Zawieszenia lub Ograniczenia świadczenia Usług, czy wypowiedzenia Umowy).
- g. Jeżeli zaspokoimy nasze roszczenia z Kaucji, to powinieneś uzupełnić ją do kwoty, w jakiej zapłaciłeś ją pierwotnie (przy zawarciu Umowy). Zrób to proszę w przeciągu 7 dni od otrzymania od nas oświadczenia o tym, że skorzystaliśmy z prawa zaspokojenia z Kaucji (ściślej: będzie to oświadczenie o potrąceniu).
- h. Twoja Kaucja nie przepadnie po zakończeniu naszej współpracy. Oczywiście zwrócimy Ci ją w pierwotnie zapłaconej wysokości (ewentualnie odpowiednio pomniejszoną wskutek ostatecznego rozliczenia naszych należności wynikających z Umowy). Zrobimy to najpóźniej w przeciągu 30 dni od zakończenia obowiązywania Umowy.
- i. Możemy odmówić zawarcia Umowy, jeżeli nie będą istniały warunki niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności techniczne.

7. Jakie są podstawowe zasady świadczenia Ci przez nas Usług?

- a. Przede wszystkim mamy obowiązek dostarczyć Ci Usługę zgodną z Umową (czyli całą Dokumentacją umowną), przepisami prawa i obowiązującymi normami technicznymi.
- b. O ile Dokumentacja Umowna nie stanowi inaczej, Usługi dostarczamy Ci w sposób ciągły, czyli 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
- c. O minimalnych poziomach jakości konkretnych Usług przeczytasz w dedykowanych im Regulaminach szczególnych.
- d. Przy wykonywaniu naszych (INEA) obowiązków umownych, możemy posługiwać się podmiotami trzecimi. Oczywiście, może się to odbywać wyłącznie z poszanowaniem wszelkich przepisów prawa.

8. Gdzie możesz odbierać Usługi stacjonarne?

- a. Usługi stacjonarne możemy Ci dostarczać na tych obszarach, na których dysponujemy Siecią i możliwościami technicznymi, ażeby Cię do tej Sieci przyłączyć (o ile już nie jesteś do niej przyłączony). Pamiętaj proszę, że przyłączenie danego Lokalu do Sieci nie zawsze będzie możliwe. Zasadniczo nie robimy tego, jeżeli przyłączenie wymagałoby wykonywania prac poza granicą nieruchomości, przeprowadzania prac ziemnych lub ponoszenia ponadstandardowych kosztów. Oczywiście w

Dobrzy ludzie od internetu

konkretnym przypadku nie wykluczamy możliwości indywidualnych uzgodnień (może się to jednak wiązać z dodatkowymi opłatami, w tym wskazanymi w Cenniku lub wymagającymi indywidualnych uzgodnień).

- b. O dostępność naszych Usług pod konkretnym adresem dowiesz się na Stronie Internetowej.

9. Jak należy postępować z naszymi Usługami, Siecią, Sprzętem i elementami Sieci w Twoim Lokalu?

- a. Jeżeli poniżej nie wskazaliśmy inaczej, to w niniejszym punkcie opisujemy zasady postępowania ze Sprzętem należącym do nas. Czyli takim, który udostępniamy Ci do używania jedynie na czas trwania Umowy, a który musisz potem zwrócić.
- b. Sprzęt wydamy Ci w stanie, który umożliwia jego prawidłowe używanie. Jego wydanie potwierdzimy w podpisanym przez Ciebie protokole odbioru.
- c. Sprzęt musisz przechowywać w sposób, który zabezpieczy je przed utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem. Pamiętaj, że od momentu podpisania protokołu ich odbioru ryzyko ich uszkodzenia lub utraty przechodzi właśnie na Ciebie.
- d. Pamiętaj proszę, że wydany Ci Sprzęt pozostaje naszą (INEA) własnością. Nie udostępniaj go osobom trzecim bez naszej zgody oraz nie wynos poza Lokal.
- e. Bez naszej wyraźnej zgody nie wolno Ci przyłączać do Sieci jakichkolwiek innych urządzeń niż Sprzęt lub Terminal (czyli np. komputer, telewizor lub telefon – dokładną definicję sprawdzisz w Regulaminie).
- f. Sprzętu lub jakiegokolwiek innego mienia udostępnionego Ci przez nas wolno Ci używać wyłącznie zgodnie z ich przeznaczeniem oraz udostępnioną Ci instrukcją oraz postanowieniami Dokumentacji umownej. Nie ponosimy odpowiedzialności z tytułu uszkodzenia Sprzętu i związanego z tym braku dostępu do Usług, jeżeli wynikają one z jego używania przez Ciebie niezgodnie z wcześniejszymi postanowieniami.
- g. Możesz samodzielnie konfigurować elementy Sprzętu w zakresie określonym przez nas oraz przez instrukcję obsługi. Wolno Ci jej dokonywać tylko w granicach niezbędnych do prawidłowego korzystania z Usługi. Nie dokonuj jednak proszę żadnych niedozwolonych Dokumentacją umowną przeróbek ani zmian w Sprzęcie.
- h. Podczas wyładowań atmosferycznych (np. burzy z piorunami) zalecamy odłączenie Sprzętu i

Terminali od prądu oraz od Gniazda abonenckiego, w sposób zgodny z instrukcją obsługi. Jeżeli tego nie zrobisz, może dojść do uszkodzenia Sprzętu lub Terminal, za co nie będziemy odpowiadać (chyba, że przepisy prawa będą jednoznacznie mówiły co innego).

- i. Po Twojej stronie leży zapewnienie zasilania Sprzętu i Terminali energią elektryczną (Ty także ponosisz koszt takiego zasilania).
- j. Twoim obowiązkiem będzie umożliwienie naszym przedstawicielom sprawdzenia stanu technicznego Sprzętu zainstalowanego w Twoim Lokalu. Oczywiście, zrobimy to w terminie z Tobą uzgodnionym i z poszanowaniem Twojej prywatności.
- k. Pamiętaj proszę, że z naszego Sprzętu i Usług wolno Ci korzystać wyłącznie w sposób niezakłócający ich funkcjonowania (także przez pozostałych użytkowników Sieci).
- l. Usługi do Twojego Lokalu dostarczamy za pomocą Gniazda Abonenckiego oraz sieci telekomunikacyjnej, które stanowią własność współpracujących z nami operatorów sieci telekomunikacyjnych, a z których korzystamy na podstawie zawartych z nimi umów. Jesteś zobowiązany nie dokonywać żadnych przeróbek lub zmian w tych elementach bez zgody ich właściciela, nie uszkadzać ich, a także korzystać z nich w sposób niezakłócający korzystania z sieci telekomunikacyjnej przez innych jej użytkowników. W przypadku niezastosowania się do powyższych obowiązków, będziesz odpowiedzialny za naprawienie wynikłej stąd szkody.

10. Jakie wymogi wiążą się ze świadczeniem Usług w Lokalu?

- a. Możemy przyłączyć Lokal do Sieci jedynie wtedy, gdy dysponujesz odpowiednim tytułem prawnym do Lokalu, chyba że planujesz korzystać z Usług mobilnych (nieświadczonych w stałej lokalizacji).
- b. Przed zawarciem Umowy obejmującej przyłączenie Lokalu do Sieci możemy oczekiwać:
 - (1) współdziałania osoby uprawnionej do Lokalu (art. 684 Kodeksu Cywilnego w zw. z art. 32 Megaustawy);
 - (2) przedstawienia przez Ciebie oświadczenia o posiadaniu tytułu prawnego do Lokalu, który uprawnia Cię do wyrażenia zgody na wykonanie prac przyłączeniowych;
 - (3) w przypadku uzasadnionych wątpliwości – przedstawienia przez Ciebie informacji lub

Dobrzy ludzie od internetu

dokumentów potwierdzających przysługiwanie Ci odpowiedniego uprawnienia do Lokalu.

- c. Ponosisz odpowiedzialność za niezgodność z prawdą oświadczenia o posiadaniu tytułu prawnego do Lokalu. Obejmuje to zwłaszcza koszty poniesione przez nas w związku z roszczeniami właściciela lub innych podmiotów uprawnionych do Lokalu, w tym koszty bezumownego korzystania, koszty przywrócenia Lokalu do stanu poprzedniego, czy koszty usunięcia zainstalowanej infrastruktury i sprzętu. Pamiętaj proszę, że powyższe wcale nie wyłącza jeszcze innych uprawnień, jakie mogą nam przysługiwać na mocy przepisów prawa.
- d. Wyjątkowo może dojść do sytuacji, w której będziemy musieli wejść do Twojego Lokalu, ażeby zapewnić prawidłowe funkcjonowanie Sieci, jej konserwację, regulację, naprawę lub modernizację. Oczywiście, odbywać się to będzie z poszanowaniem Twojej prywatności oraz jedynie po uzgodnieniu z Tobą dogodnego terminu wizyty.
- e. Pamiętaj, że nie możesz umożliwiać dostępu do Usług innym podmiotom, z tym zastrzeżeniem, że nie dotyczy to udostępniania lokalnej sieci radiowej zgodnie z art. 354 PKE. Naruszenie tych reguł może skutkować nałożeniem kary umownej w wysokości określonej w Cenniku.

11. Kiedy rozpoczniemy świadczenie Ci Usług?

- a. Usługi będą dla Ciebie dostępne tuż po ich aktywowaniu, które może jeszcze wymagać wcześniejszego:
 - (1) w przypadku Usług stacjonarnych: przyłączenia Twojego Lokalu do Sieci, a także podłączenia niezbędnego Sprzętu;
 - (2) w przypadku Usług Mobilnych – wydania Ci Karty SIM.
 Konkretny zakres i terminy wykonania tych czynności określone zostały w Twojej Umowie. Pamiętaj jednak proszę, że terminy mogą ulec wydłużeniu, jeżeli nie będziemy mogli dokonać tych czynności z przyczyn leżących po Twojej stronie (bo np. nie zapewnisz nam odpowiedniego dostępu do Lokalu albo odmówisz odebrania Karty SIM).
- b. Lokal przyłączamy w oparciu o Twoją zgodę na przeprowadzenie w nim niezbędnych, uzgodnionych prac (zawarcie Umowy obejmującej przyłączenie Twojego Lokalu do Sieci stanowi zgodę na przeprowadzenie takich prac). W przypadku Usług Mobilnych świadczonych w stałej lokalizacji – zgoda ta obejmuje także prace na budynku stanowiącym Twój Lokal lub budynku, w

którym Twój Lokal się znajduje (zwróć proszę przy tym uwagę, że musisz mieć odpowiednie uprawnienia do Lokalu – pisaliśmy o tym w poprzednim punkcie). Takie prace mogą obejmować np. poprowadzenie kabla, wywiercenie niezbędnych otworów, zainstalowanie Gniazda abonenckiego, instalację modemu, anteny lub pozostałego niezbędnego Sprzętu bądź infrastruktury. Jeżeli prace wymagają zgody podmiotu trzeciego – to zasadniczo jej pozyskanie leży po Twojej stronie (chyba, że umówimy się inaczej).

- c. Dla wykonania przez nas Umowy potrzebujemy, ażebyś:
 - (1) współpracował z nami i przygotował Lokal w sposób umożliwiający wykonanie instalacji w możliwie najkrótszym czasie. Nasi przedstawiciele nie są zobowiązani do przestawiania mebli oraz dokonywania innych podobnych czynności;
 - (2) był obecny osobiście w Lokalu, podczas umówionego terminu przyłączenia go do Sieci lub przeprowadzania w nim innych prac (bez takiej obecności mamy prawo odmówić wykonania prac).
- d. Pamiętaj proszę, że przyłączenie Lokalu nie obejmuje obsługi, konfiguracji ani naprawy Twoich Terminali. Możemy oferować tego rodzaju Usługi serwisowe, jednak wówczas podlegają one opłacie dodatkowej wskazanej w Cenniku.
- e. Przyłączenie Lokalu do Sieci standardowo obejmuje zainstalowanie w nim jednego Gniazda abonenckiego. Wykonanie przez nas dodatkowych Gniazd abonenckich możemy jednak oferować jako Usługę dodatkową, za opłatą wskazaną w Cenniku.
- f. Przyłączenie Lokalu do Sieci potwierdzimy w podpisanym przez Ciebie protokole odbioru.

12. Jakie są zasady wymiany, naprawy i zwrotu Sprzętu, który Ci udostępniamy?

- a. Udostępniany Ci przez nas do używania na czas trwania Umowy Sprzęt naprawiamy lub wymieniamy::
 - (1) nieodpłatnie, w ramach Podstawowej obsługi serwisowej – w przypadku gdy w trakcie jego eksploatacji ujawnią się ukryte wady, które wynikają z przyczyn tkwiących w Sprzęcie;
 - (2) odpłatnie – w przypadku gdy całkowicie utracisz Sprzęt lub wystąpią w nim uszkodzenia wynikające z używania Sprzętu niezgodnie z jego przeznaczeniem, instrukcją obsługi lub Dokumentacją umowną. Jeśli Sprzęt zostanie

Dobrzy ludzie od internetu

utracony całkowicie, to zapłata będzie odpowiadała maksymalnie jego wartości. Jeśli zaś uszkodzenia dadzą się usunąć, to poniesiesz koszty naprawy. Wysokość kar umownych z tego tytułu określa właściwy Cennik.

- b. Aby dokonać wymiany (otrzymać nowy Sprzęt w miejsce dotychczasowego), musisz dostarczyć nam wadliwy lub uszkodzony Sprzęt. Jeżeli utraciłeś Sprzęt w wyniku kradzieży – prześlij nam proszę dowód jej zgłoszenia właściwym organom. Jeżeli utraciłeś Sprzęt w inny sposób – złóż nam proszę oświadczenie o przyczynie utraty. Sam Sprzęt prześlij nam proszę z wykorzystaniem sposobów przewidzianych dla zwrotu Sprzętu – piszemy o nich w następnym punkcie tego Regulaminu ogólnego.
- c. W wyjątkowych, nieplanowanych przez nas w momencie zawierania z Tobą Umowy przypadkach, podyktowanych wymogami natury technicznej, możemy dokonać wymiany wydanego Ci przez nas do użytkowania Sprzętu, jeżeli przy wykorzystaniu z dotychczasowego nie będziemy w stanie dostarczać Ci dalej Usługi o umówionych parametrach i jakości. Zmiana taka nie powoduje podniesienia uiszczanych przez Ciebie opłat (chyba, że wprost umówiliśmy się wspólnie inaczej, precyzując okoliczności takiej wymiany, np. w Umowie lub w drodze późniejszych uzgodnień).
- d. Jeżeli w opisanych wcześniej przypadkach (lit. c powyżej) odmówisz lub uniemożliwisz realizację naszych uprawnień w wyznaczonym przez nas terminie (lub gdy nie wymienisz swojego własnego Sprzętu), a korzystanie z Usługi nie będzie możliwe przy zastosowaniu dotychczasowego Sprzętu, nie będziemy ponosić odpowiedzialności za brak dostępu do Usługi. Wizyta naszego personelu (o ile będzie konieczna) odbędzie się w uzgodnionym z Tobą terminie – na analogicznych zasadach jak w przypadku przyłączenia Lokalu do Sieci.
- e. Wymiana Sprzętu może wiązać się z koniecznością zmiany ustawień lub ponownej konfiguracji Terminala. Bądź jednak proszę wyrozumiały – jak widzisz powyżej, powody wymiany są ważne również dla Ciebie.
- f. Możemy ograniczyć zakres korzystania z niektórych funkcji lub niektórych portów Sprzętu, który udostępniamy Ci do używania na czas trwania Umowy (ograniczenia te nie mogą jednak wpływać niekorzystnie na Twoje korzystanie z Usługi w sposób uzgodniony Dokumentacją umowną). W takim wypadku informacje o

funkcjonalności Sprzętu dostępne są w instrukcji obsługi lub na naszej Stronie Internetowej.

- g. Po zakończeniu obowiązywania Umowy musisz zwrócić nam Sprzęt, który udostępniliśmy Ci do używania na czas jej trwania. Masz na to 14 dni. Udostępniamy różne możliwości zwrotu Sprzętu w formie korespondencyjnej, za pośrednictwem współpracujących firm kurierskich lub paczkomatów. Szczegółowa informacja o dostępnych metodach zwrotu Sprzętu oraz związanych z nimi ewentualnych opłatach znajduje się na Stronie internetowej. Co najmniej jedna z udostępnionych opcji jest darmowa, tzn. umożliwia Ci zwrot sprzętu bez żadnych kosztów lub opłaty. .
- h. Jeżeli chcesz, to za dodatkową opłatą możemy sami odebrać od Ciebie Sprzęt z Twojego Lokalu. Daj nam o tym znać najpóźniej w momencie zakończenia obowiązywania Umowy. Pilnuj proszę terminu zwrotu Sprzętu, w przeciwnym razie zapłacisz nam karę umowną za opóźnienie w jego zwrocie. Zasadniczo płacisz za każdy dzień opóźnienia, jednak nie więcej niż do wysokości wartości Sprzętu. Jeżeli nie zwrócisz nam Sprzętu (lub jego elementu) – możemy oczekiwać kary umownej za utratę. Ewentualnie wpłacone wcześniej kary za opóźnienie zostaną Ci zaliczone na poczet kary umownej za utratę. Pamiętaj jednak proszę, że kary umowne wcale nie przenoszą na Ciebie własności Sprzętu ani żadnych jego elementów. Wysokość wszystkich kar umownych znajdziesz w Cenniku.
- i. Jeżeli zwrócisz Sprzęt uszkodzony lub zużyty w stopniu, który nie odpowiada prawidłowej eksploatacji, możesz być zobowiązany do zapłaty kwoty odpowiadającej kosztowi naprawy lub wymiany Sprzętu.

13. Jakie są zasady w przypadku korzystania przez Ciebie z własnego Sprzętu oraz Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych (czyli Terminali)?

- a. Przede wszystkim wszelkie Terminale podłączane przez Ciebie do Sieci lub Gniazda abonenckiego powinny spełniać wymagania przewidziane prawem.
- b. Jako INEA nie odpowiadamy za prawidłowość działania Twoich Terminali ani za zakłócenia w działaniu Usług lub Sieci, jeżeli wynika to jedynie z wadliwości lub niekompatybilności tych Terminali.

14. Co jeżeli zmieniasz Lokal?

- a. Za naszą zgodą możesz kontynuować korzystanie z naszych Usług w nowym Lokalu, o ile znajduje

Dobrzy ludzie od internetu

się on w obrębie naszej Sieci oraz możliwe jest świadczenie tam naszych Usług. Zasady dostarczania naszych Usług w danych miejscach (także w zakresie ewentualnych kosztów), które opisaliśmy w punkcie 8 stosuje się odpowiednio. Jeżeli Twój nowy Lokal nie jest przyłączony do Sieci lub jeżeli w Twoim nowym Lokalu nie ma niezbędnego do świadczenia Usługi Sprzętu (zwłaszcza Gniazda abonenckiego), to możesz być zobowiązany do uiszczenia opłaty aktywacyjnej lub przyłączeniowej - określonej w Cenniku lub według zaakceptowanego przez Ciebie kosztorysu (jeżeli przyłączenie Lokalu lub zainstalowanie Sprzętu byłoby połączone z większymi niż przeciętnie nakładami materiałowymi lub czasowymi).

- b. W dalszej części niniejszego Regulaminu ogólnego opisaliśmy też zasady przeniesienia Twoich praw i obowiązków umownych na inną osobę, która będzie dysponowała odpowiednim tytułem prawnym do Lokalu (sprawdź punkt 22).
- c. Jeżeli utracisz odpowiednie do korzystania z naszych Usług uprawnienie do Lokalu, a Twoje prawa i obowiązki umowne nie przejdą na nikogo innego – powinieneś rozwiązać z nami Umowę (zasady rozwiązywania Umowy znajdziesz właśnie w Umowie). Jeżeli tego nie zrobisz, a Twoje prawa i obowiązki umowne nie przejdą na nikogo innego – będziesz odpowiedzialny za płatności wynikające z Twojej Umowy, niezależnie od tego kto faktycznie będzie korzystał z objętych nią Usług. Oczywiście nie dotyczy to przypadków, w których przepisy prawa będą jednoznacznie mówiły co innego.

15. Co zawiera wykaz wykonanych dla Ciebie Usług i jak go dostać?

- a. Podstawowy wykaz wykonanych Usług dotyczy Usług dostępu do Internetu oraz Usług telefonii. Dołączamy go bezpłatnie do każdej faktury doręczanej Ci za te Usługi. Taki wykaz zawiera:
 - (1) informację o tym, jakie płatne Usługi wykonaliśmy dla Ciebie (podamy też liczbę jednostek rozliczeniowych, jaka odpowiada wartości wykorzystanych przez Ciebie Usług);
 - (2) jeżeli skorzystałeś z usługi z dodatkowym świadczeniem (tzw. *premium rate*) – podamy wykorzystany do niej numer, informację o stronie internetowej BIP UKE z rejestrem numerów *premium rate*, a także informację o prawie żądania przez Ciebie blokowania połączeń z takimi numerami.
- b. Szczegółowy wykaz Usług dotyczy jedynie Usług telefonii z przydzielonym numerem. Zawiera on

nieco więcej danych niż wykaz podstawowy. Uwzględniamy w nim bowiem informację o zrealizowanych dla Ciebie płatnych Usługach, z podaniem dla każdej z nich: numeru wywołanego, daty oraz godziny rozpoczęcia świadczenia Usługi, czasu jej trwania oraz ceny (brutto i netto). Potocznie wykaz taki określany bywa mianem *billingu*.

- c. Szczegółowy wykaz doręczamy Ci z fakturą, jednak tylko na Twoje żądanie. Obejmuje on informacje za dany Okres rozliczeniowy. Możesz zawnioskować albo o jeden taki wykaz za dany Okres rozliczeniowy albo o doręczanie Ci takich wykazów cyklicznie, aż do upływu uzgodnionego przez nas terminu.
- d. Możemy Ci też wydać poszerzony wykaz szczegółowy. Od standardowego szczegółowego wykazu różni się on okresem, którego dotyczy. Wykaz poszerzony może bowiem obejmować aż do 12 miesięcy wstecz od Okresu rozliczeniowego, w którym złożyłeś wniosek (Ty wskazujesz, za jaki czas potrzebujesz tego wykazu). Doręczymy Ci go w przeciągu 14 dni.
- e. Pamiętaj proszę, że szczegółowe wykazy (zarówno standardowe, jak i poszerzone) mogą podlegać opłacie wskazanej w Cenniku. Zwrócimy Ci ją jednak, jeżeli Twoja reklamacja mająca związek z tym wykazem zostanie uwzględniona.
- f. Pamiętaj proszę, że niezależnie od wykazów opisanych powyżej, możesz na bieżąco sprawdzać informacje o Usługach, jakie dla Ciebie zrealizowaliśmy oraz o stanie Twoich rozliczeń – poprzez elektroniczne konto klienckie na naszej Stronie Internetowej (kanał Moja INEA) oraz w aplikacji INEA. O szczegółach założenia takiego konta poinformuje Cię nasz przedstawiciel przy zawieraniu Umowy. Informacje na ten temat znajdziesz też na naszej Stronie Internetowej oraz w Salonie INEA.

16. Czy oprócz podstawowych Usług możesz otrzymać coś jeszcze?

- a. Podstawowe Usługi, które będziemy Ci świadczyć określa Twoja Umowa. Możemy Ci jednak zaoferować jeszcze inne powiązane z nimi usługi akcesoryjne. Przykładowo, mogą to być usługi posprzedażne, usługi z zakresu obsługi klienta i konserwacji, a także dodatkowe usługi serwisowe, które nie wchodzą w skład Podstawowej obsługi serwisowej. Informację o warunkach ich świadczenia i opłatach za nie znajdziesz w Cenniku.

Dobrzy ludzie od internetu

b. „**Podstawowa obsługa serwisowa**” to usługi serwisowe, które świadczymy Ci w ramach Abonamentu – nie podlegają one dodatkowej opłacie. W ramach takiej Podstawowej obsługi serwisowej zapewniamy Ci:

- (1) usuwanie przez nas Awarii, w tym: telefoniczną i mailową obsługę Twoich zapytań lub zgłoszeń dotyczących Awarii;
- (2) usuwanie nieprawidłowości (o ile ponosimy za nią odpowiedzialność) w:
 - i. świadczeniu Usług;
 - ii. działaniu udostępnionego Ci przez nas na czas trwania Umowy: Sprzętu lub ;
- (3) informację o świadczonych Usługach.

c. Nie świadczymy Usług gwarancyjnych innych niż Podstawowa obsługa serwisowa, chyba że co innego wynika z Umowy lub Regulaminów szczególnych.

17. Kiedy i na jakich warunkach zaprzestaniemy świadczenia Ci Usługi?

- a. Co do zasady zaprzestaniemy świadczenia Ci Usługi z momentem zakończenia obowiązywania naszej Umowy. W pewnych jednak sytuacjach możemy czasowo zaprzestać dostarczania Ci Usług także w trakcie jej obowiązywania.
- b. Możemy ograniczyć świadczenie Usługi, jeżeli opóźnisz się z zapłatą za nią. „**Ograniczenie**” może polegać w szczególności na zablokowaniu możliwości: wykonywania połączeń (oprócz numerów alarmowych), wysyłania wiadomości SMS/MMS, a także korzystania z transmisji danych. Przed Ograniczeniem świadczenia Usług powiadomimy Cię o takim zamiarze oraz wyznaczymy dodatkowy termin 7 dni na dokonanie zapłaty.
- c. Nie dokonamy Ograniczenia, jeżeli byłoby ono niewykonalne technicznie albo niezasadne ekonomicznie.
- d. „**Zawieszenie**” oznacza całkowite zablokowanie świadczenia Ci Usługi – możliwe jest wówczas tylko wykonywanie połączeń na numery alarmowe (a i to tylko w przypadku Usługi telefonii). Możemy go dokonać, jeżeli nie uregulujesz zaległości w przeciągu 7 dni liczonych od Ograniczenia lub ewentualnie: od wystąpienia przyczyny braku możliwości Ograniczenia (lit. c powyżej). Wcześniej powinniśmy Cię jednak uprzedzić o zamiarze Zawieszenia i wyznaczyć dodatkowy, 3-dniowy termin na zapłatę.
- e. Jeżeli złożyłeś reklamację dotyczącą wysokości należności za daną Usługę, to jej Zawieszenie nie nastąpi przed upływem 21 dni od wyczerpania

przez Ciebie drogi postępowania reklamacyjnego. Nie dotyczy to jednak sytuacji, w których opóźnisz się w zapłacie należności, które nie są sporne.

- f. Wznowimy świadczenie Ci Usługi niezwłocznie (najpóźniej w przeciągu 3 dni) po zapłaceniu przez Ciebie zaległych należności. Wznowienie Zawieszonej Usługi może podlegać opłacie określonej w Cenniku (odpowiadającej ponoszonym kosztom takiego wznowienia).
- g. W przypadku uporczywego opóźniania się z zapłatą, nie będziemy stosować reguł określonych w lit. b-d powyżej. W takim wypadku możemy Zawiesić Ci Usługę jeżeli nie zapłacisz należnych opłat w wyznaczonym przez nas terminie co najmniej 14 dni.
- h. Mamy prawo wypowiedzieć Ci Umowę (z Twojej winy), jeżeli nie uregulujesz zaległości w przeciągu 7 dni od Zawieszenia (oczywiście, mowa tu o zaległościach, które stanowiły przyczynę tego Zawieszenia). Wcześniej musimy Cię jednak uprzedzić o takim zamiarze i wyznaczyć dodatkowy, 7-dniowy termin na zapłatę.
- i. Wszystkie opisane wyżej uprzedzenia (wraz z wyznaczeniem dodatkowego terminu na zapłatę) doręczymy Ci na Trwałym nośniku – na podany przez Ciebie adres korespondencyjny, mailowy lub numer telefonu.
- j. Możemy też wstrzymać świadczenie Usługi na Twój wniosek - na okres nieprzekraczający 2 miesięcy, jeżeli nie posiadasz zaległości w opłatach (w skrócie będziemy to nazywać: „**Czasowym wstrzymaniem**”). Uprawnienie do Czasowego wstrzymania nie dotyczy Usług Mobilnych. Przez okres Czasowego wstrzymania nie będziemy od Ciebie pobierać Abonamentu, jednak za takie Czasowe wstrzymanie możemy wymagać uiszczenia jednorazowej opłaty. Zostanie ona wówczas określona w Cenniku.
- k. We wniosku o Czasowe wstrzymanie wskaż nam proszę oczekiwany przez Ciebie czas jego trwania (podaj nam liczbę miesięcy kalendarzowych). Taki wniosek należy złożyć z co najmniej jednomiesięcznym wyprzedzeniem. Jeżeli spełnisz wszystkie warunki Czasowego wstrzymania, to nastąpi ono od początku kolejnego miesiąca kalendarzowego po złożeniu przez Ciebie wniosku. Ponowna aktywacja Czasowo wstrzymanej Usługi nastąpi samoistnie - z początkiem miesiąca, następującego po upływie Czasowego wstrzymania. Kolejny wniosek o Czasowe wstrzymanie możesz złożyć nie wcześniej niż po upływie 12 miesięcy od złożenia poprzedniego

Dobrzy ludzie od internetu

wniosku (o ile był skuteczny, czyli skutkował Czasowym wstrzymaniem).

- l. Miej proszę na względzie, że od czasu do czasu musimy przeprowadzić niezbędne prace konserwacyjne. Dlatego też musimy zastrzec sobie umowne prawo do pewnych przerw w świadczeniu Usługi. Bez obaw – jednorazowo nie mogą trwać dłużej niż 12 godzin, a w jednym kwartale nie może to trwać łącznie dłużej niż 48 godzin.

m. Zawieszenie świadczenia Usługi może także nastąpić w przypadkach gdy:

- (1) naruszasz warunki Umowy w zakresie korzystania z Usług lub Sprzętu, i nie zaprzestajesz ich pomimo wezwania i wyznaczenia terminu;
- (2) żądanie zawieszenia Ci Usług zgłoszą właściwe organy, w szczególności wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego;
- (3) utracimy uprawnienia do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości;
- (4) z innych względów, w szczególności technicznych, utracimy możliwość świadczenia Usług;
- (5) przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy podałeś nam niezgodne ze stanem faktycznym informacje mogące mieć wpływ na wykonywanie Umowy;
- (6) podejmujesz działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników Sieci zapewnianej przez nas lub podmioty z nami współpracujące
- (7) korzystasz z Usług w sposób naruszający powszechnie obowiązujące przepisy prawa lub sprzeczny z dobrymi obyczajami, w szczególności naruszając przy wykorzystaniu Usługi dobra osobiste innego podmiotu,

n. w przypadku Usług Mobilnych zawieszenie może nastąpić także gdy:

- (1) używasz Karty SIM korzystając z urządzenia kradzionego lub którego zgodność z zasadniczymi wymaganiami nie została potwierdzona w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami
- (2) stosujesz Adapter bez pisemnej naszej zgody
- (3) nie złożysz żadanego zabezpieczenia w terminie przez nas wskazanym;
- (4) przekroczysz w danym Okresie rozliczeniowym Limit (zaprzestajemy wówczas

wyłącznie świadczenia Usług objętych Limitem).

- o. W przypadku zawieszenia świadczenia Usług w sytuacji określonej w lit. m – n powyżej, masz obowiązek zwrócić nam Sprzęt na zasadach analogicznych jak w przypadku rozwiązania Umowy.

p. W okresie zawieszenia świadczenia Usług nie pobiera się Abonamentu.

18. Na czym polega konsumentckie prawo odstąpienia od Umowy?

a. Konsumentckie prawo odstąpienia od Umowy wynika z przepisów Ustawy o prawach konsumenta. Przysługuje więc ono oczywiście Konsumentom, ale także - Przedsiębiorcom Jednoosobowym. Dotyczy Umów zawartych na odległość i Umów zawartych poza lokalem. W uproszczeniu polega ono na tym, że masz prawo odstąpić od takiej Umowy bez podawania jakichkolwiek przyczyn w przeciągu 14 dni. Umowa będzie wtedy uważana za niezawartą. Jeżeli złożysz oświadczenie o odstąpieniu zanim w ogóle przyjmiesz Twoją ofertę (czyli jeszcze zanim w ogóle dojdzie do zawarcia Umowy), to Twoja oferta po prostu przestanie być wiążąca.

b. Zgodnie z Ustawą o prawach konsumenta, prawo odstąpienia nie przysługuje Ci, jeżeli:

(1) za Twoją wyraźną i uprzednią zgodą (złożoną wraz z oświadczeniem, że przyjąłeś do wiadomości możliwość utraty prawa odstąpienia) zdążymy już w pełni wykonać Usługę;

(2) wyraźnie żądałeś, abyśmy przyjechali do Ciebie w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji. Jeżeli jednak świadczymy dodatkowo inne usługi, niż te których wykonania zażądałeś w taki sposób lub jeżeli dostarczamy towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, to prawo odstąpienia przysługuje Ci w odniesieniu do tych dodatkowych usług lub towarów;

(3) jeżeli wyraźnie zażądałeś od nas przyjechania do Ciebie w celu dokonania naprawy, a Usługę wykonamy w pełni za Twoją wyraźną i uprzednią zgodą.

c. Rozpoczęcie świadczenia Usługi przed upływem terminu odstąpienia odbywa się na podstawie Twojego wyraźnego żądania. Powinno ono zawierać także oświadczenie o przyjęciu przez Ciebie do wiadomości, że utracisz prawo odstąpienia z chwilą pełnego wykonania przez nas

Dobrzy ludzie od internetu

Umowy. Bez takiego żądania z oświadczeniem – nie ponosisz kosztów świadczenia Usług za czas odstąpienia od Umowy.

- d. Koniecznie zapoznaj się z pouczeniem o prawie odstąpienia, które otrzymałeś przed zawarciem Umowy. Znajdziesz tam dokładne informacje o terminie i sposobie realizacji tego prawa, a także jego skutkach. Jest tam także pomocniczy formularz oświadczenia o odstąpieniu – możesz, ale nie musisz z niego skorzystać. Niezbędne przepisy znajdują się natomiast w Ustawie o prawach konsumenta.
- e. Nie ponosisz kosztów świadczenia Usług za czas do odstąpienia od Umowy, jeżeli nie poinformowaliśmy Cię w wymagany prawem sposób o prawie odstąpienia i skutkach jego wykonania.

19. Co robimy, ażeby zapewnić wydajność oraz bezpieczeństwo?

- a. Możemy stosować narzędzia, które automatycznie monitorują bieżące obciążenie ruchu na wybranych odcinkach Sieci, a także występowanie tam Awarii i naruszeń bezpieczeństwa. Możemy też stosować pewne środki zarządzania ruchem w Internecie. Szczegółowe informacje o takich narzędziach oraz środkach mogą znaleźć się Regulaminach szczególnych dedykowanych konkretnym Usługom. Narzędzia takie służą jedynie wydajnemu wykorzystaniu Sieci (w tym usprawnieniu transmisji danych i zwiększeniu jej efektywności), sprawnemu usuwaniu Awarii, a także bezpieczeństwu Sieci oraz Usług. Nie mają one negatywnego wpływu ani na Twoją prywatność ani bezpieczeństwo Twoich danych osobowych ani na jakość naszych Usług. Środki takie standardowo nie wiążą się z przetwarzaniem Twoich danych osobowych. Wyjątkiem jest sytuacja, w której byłoby to niezbędne dla zapewnienia bezpieczeństwa lub dla rozliczenia Usługi.
- b. Niektóre działania, połączenia, czy komunikaty mogą powodować naruszenie bezpieczeństwa Sieci lub Usług, stwarzać zagrożenie takiego naruszenia lub podatność na jego wystąpienie. Dotyczy to zwłaszcza sytuacji, w których Usługi są wykorzystywane niezgodnie z ich przeznaczeniem, a tym bardziej – niezgodnie z przepisami prawa. Przykładowo: gdy dochodzi do ingerowania lub uszkodzania Sieci, wprowadzania do Sieci nielegalnych treści, uzyskiwania nieuprawnionego dostępu do cudzych danych lub urządzeń (tzw. hackerstwo) albo ogólnie rzecz ujmując –

dokonywania czynów zabronionych. W takich sytuacjach, w celu zapewnienia bezpieczeństwa Sieci lub Usług możemy zablokować przekaz komunikatu lub czasowo (tylko na czas potrzebny do realizacji wspomnianego celu) wstrzymać dostarczanie Usługi. Oczywiście, dojdzie to tego tylko wtedy, gdy będzie to absolutnie konieczne i z poszanowaniem wszystkich wiążących nas przepisów prawa.

- c. Pamiętaj proszę, że do blokowania połączeń lub komunikatów może nas zobowiązać Prezes UKE. Może on to zrobić, jeżeli takie połączenia lub komunikaty mogą zagrażać obronności, bezpieczeństwu państwa oraz bezpieczeństwu i porządkowi publicznemu.
- d. O ogólnych zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych informujemy Cię w Dokumentacji umownej. Natomiast o ewentualnym, faktycznym wystąpieniu takiego konkretnego zagrożenia lub naruszenia (o ile będzie miało niekorzystny wpływ na Twoje prawa) oraz związanych z nimi sposobach ochrony powiadomimy Cię osobno za pośrednictwem Twoich danych kontaktowych udostępnionych nam w Umowie. Jeżeli sprawa dotyczyłaby większej liczby osób – możemy też zamieścić stosowny komunikat na naszej Stronie Internetowej. Zawsze będziemy stosować się do procedur przewidzianych prawem, zwłaszcza PKE, a w przypadku danych osobowych - Rozporządzenia Komisji (UE) nr 611/2013 z dnia 24 czerwca 2013 r. w sprawie środków mających zastosowanie przy powiadamianiu o przypadkach naruszenia danych osobowych, na mocy dyrektywy 2002/58/WE Parlamentu Europejskiego i Rady o prywatności i łączności elektronicznej.

20. Co robimy z nadużyciami w komunikacji elektronicznej i nielegalnymi treściami?

- a. Wiąże nas Ustawa z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej (w skrócie będziemy ją nazywać „**Ustawą o zwalczaniu nadużyć**”). Sprawa jest ważna, więc musimy posłużyć się dokładną definicją z tej ustawy. Otóż zgodnie z jej przepisami nadużycie w komunikacji elektronicznej, to „świadczenie lub korzystanie z usługi telekomunikacyjnej lub korzystanie z urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu lub użytkownikowi

Dobrzy ludzie od internetu

końcowemu lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się nadużycia w komunikacji elektronicznej, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej” (w skrócie takie działanie będziemy określać: „**Nadużyciem**”).

- b. Prezes UKE może nam nakazać zablokowanie dostępu do danego numeru lub danej usługi. Oczywiście, nie pobieramy wtedy za nie opłat. Szczegółowe warunki takiej blokady znajdziesz w art. 23 Ustawy o zwalczaniu nadużyć.
- c. Identyfikacja, zapobieganie i zwalczanie Nadużyć może wymagać od nas przetwarzania określonych informacji, w tym objętych tajemnicą telekomunikacyjną. W tym celu możemy je wzajemnie udostępniać innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnymi. Zasadniczo nie dotyczy to treści komunikatów (zwróć jednak proszę uwagę na wyjątki od tej zasady przewidziane w Regulaminie szczególnym świadczenia Usług Mobilnych). Szczegółowe zasady w tym zakresie określa art. 26 Ustawy o zwalczaniu nadużyć.
- d. Dokładniejsze zasady postępowania przez nas z Nadużyciami związanymi z poszczególnymi rodzajami Usług możesz znaleźć w dedykowanych im Regulaminach szczególnych.
- e. Zasadniczo nie monitorujemy treści Twoich komunikatów. Jednak wyjątkowo, przepisy mogą nas do tego uprawniać lub nawet zobowiązywać. Przykładowo, może to wynikać ze wspomianej wcześniej Ustawy o zwalczaniu nadużyć, PKE oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (w skrócie: „**Aktu o usługach cyfrowych**”/”**Aktu**”).
- f. Upoważniony podmiot może nas zobowiązać do podjęcia określonych działań przeciwko nielegalnej treści (lub treściom). Odbывается się to na zasadach przewidzianych wspomnianym wyżej Aktem o usługach cyfrowych. Przysługują Ci prawa przewidziane w tym Akcie, w tym prawo do złożenia skargi do krajowego koordynatora ds. usług cyfrowych oraz prawo do otrzymania odszkodowania za szkody lub straty, jakie poniosłeś wskutek naruszenia przez nas obowiązków wynikających z tego Aktu.

21. Jakie są zasady naliczania odszkodowania za rozwiązanie Umowy przed czasem na jaki została zawarta?

- a. Możemy dochodzić od Ciebie odszkodowania, jeżeli przed upływem czasu oznaczonego

Umowy, zostanie ona rozwiązana przez Ciebie lub przez nas, ale z Twojej winy (w skrócie nazywamy je: „**Opłatą Wyrównawczą**”).

- b. Opłata wyrównawcza nie może przekroczyć sumy części Abonamentu stanowiących opłatę za Usługę, które powinieneś nam zapłacić do zakończenia obowiązywania Umowy. Maksymalna kwota Opłaty Wyrównawczej została określona w Umowie. Opłata Wyrównawcza ulega zmniejszeniu wraz z upływem czasu obowiązywania Umowy. Przykładowo, w przypadku rozwiązania Umowy:
 - (1) na 12 miesięcy przed końcem umówionego okresu – Opłata Wyrównawcza wynosi sumę opłat abonamentowych, jakie uiściłbyś przez te 12 miesięcy,
 - (2) na 6 miesięcy przed końcem umówionego okresu – Opłata Wyrównawcza wynosi sumę opłat abonamentowych, jakie uiściłbyś przez te 6 miesięcy,
 - (3) na 3 miesiące przed końcem umówionego okresu – Opłata Wyrównawcza wynosi sumę opłat abonamentowych, jakie uiściłbyś przez te 3 miesiące.
- c. Analogicznie Opłatę Wyrównawczą oblicza się w przypadku rozwiązania Umowy w innych miesiącach jej obowiązywania. Jeżeli czas trwania Umowy obejmuje niepełny Okres Rozliczeniowy (miesiąc), Opłatę Wyrównawczą za ten niepełny Okres rozliczeniowy oblicza się proporcjonalnie.
- d. Opłata wyrównawcza nie przysługuje nam jednak w następujących przypadkach:
 - (1) Wypowiedzenia przez Ciebie Umowy przed rozpoczęciem przyłączenia, a jeżeli nie jest ono wykonywane – przed rozpoczęciem świadczenia Ci Usług telekomunikacyjnych (dotyczy tylko Konsumentów);
 - (2) Wypowiedzenia przez Ciebie Umowy z powodu znaczących, stałych lub częstych rozbieżności pomiędzy rzeczywistym wykonaniem Usługi (oprócz Usługi dostępu do Internetu) a warunkami określonymi w Umowie (dotyczy tylko Konsumentów);
 - (3) Wypowiedzenia przez Ciebie Umowy zawartej na czas oznaczony wobec planowanych przez nas jej jednostronnych zmian. Możemy jednak domagać się Opłaty wyrównawczej, jeżeli zmiany te są konieczne wobec zmiany przepisów prawa, decyzji Prezesa UKE, są wyłącznie korzystne dla Ciebie lub mają jedynie charakter administracyjny.

Dobrzy ludzie od internetu

22. Czym jest oferta wiązana i jakie wiążą się z nią skutki?

- a. Jeżeli jesteś Konsumentem i zawierasz z nami Umowę obejmującą co najmniej usługę dostępu do Internetu lub usługę telefonii (w sieci stacjonarnej lub w sieci ruchomej) wraz z inną Usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym w rozumieniu art. 285 ust. 2 pkt d) PKE, postanowienia Umowy lub Dokumentacji umownej dotyczące:
 - i. automatycznego przedłużenia obowiązywania Umowy na czas nieokreślony,
 - ii. zasad dokonywania przez nas jednostronnej zmiany warunków Umowy,
 - iii. zasad dotyczących zachowania ciągłości Usług przy zmianie dostawcy,
 - iv. prawa rozwiązania umowy z powodu występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie, - stosuje się do wszystkich Usług objętych taką Umową.
- b. Jeżeli zawierasz Umowę na ofertę wiążaną nie będąc Konsumentem, ale będąc mikroprzedsiębiorcą lub małym przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców, postanowienia ust. 1 stosuje się z wyłączeniem pkt (4).
- c. Jeżeli jako Konsument masz prawo do wypowiedzenia Umowy na ofertę wiążaną, przed upływem okresu jej obowiązywania, ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez nas Umowy, uprawnienie to obejmuje wszystkie Usługi objęte tą Umową.
- d. Jeżeli jako Konsument złożysz zamówienie na dodatkowe Usługi, nie przedłuża to terminu obowiązywania Umowy na ofertę wiążaną, chyba że wyrazisz na to zgodę.

23. Czy i jak ktoś może przejąć Twoją Umowę?

- a. Pod pewnymi warunkami możemy zgodzić się na to, ażeby ktoś inny przejął Twoje prawa i obowiązki wynikające z Umowy, bez uprawnień typowo osobistych (w uproszczeniu nazywamy to Cesją). Zrobimy to jednak tylko na warunkach opisanych poniżej lub jeżeli będzie do tego zobowiązywało nas prawo (może ono ustanawiać takie przejęcie bez opisanych niżej procedur). Zasadniczo, wymagamy naszej zgody i ponownego zawarcia z

nami Umowy. Wiąże się to z całą opisaną wcześniej w Regulaminie ogólnym procedurą weryfikacji tożsamości i wiarygodności płatniczej. Możemy uzależnić udzielenie zgody od tego, czy wykonasz wobec nas wszystkie istniejące zobowiązania z Umowy.

24. Jakie są zasady naszej odpowiedzialności wobec Ciebie?

- a. Przede wszystkim odpowiadamy wobec Ciebie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa - zwłaszcza PKE, Ustawy o prawach konsumenta (o ile ma do Ciebie zastosowanie) oraz Kodeksu cywilnego i jego przepisów o niewykonaniu i nienależnym wykonaniu zobowiązań z umów wzajemnych. Dodatkowo, zasady naszej odpowiedzialności określa Dokumentacja umowna. Jej warunki nie mogą być jednak rozumiane jako ograniczające lub wyłączające Twoje prawa jako Konsumenta, jeżeli w przewidziane zostały w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
- b. Jeżeli prawo nie stanowi inaczej, to nie odpowiadamy wobec Ciebie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeżeli nastąpiło ono wskutek Siły wyższej albo z przyczyn leżących wyłącznie po Twojej stronie.
- c. O ile prawo nie stanowi inaczej, jak również o ile nie nastąpi to z naszej winy, nie ponosimy odpowiedzialności za:
 - (1) zabezpieczenie danych w Twoim Sprzęcie (ani urządzeniach do niego przyłączonych) ani w Twoich Terminalach przed ingerencją osób trzecich;
 - (2) treść i zawartość danych transmitowanych przez Ciebie poprzez Internet, jak również za straty, jakie poniosłeś wskutek zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania z sieci Internet;
 - (3) działania innych użytkowników sieci Internet;
 - (4) ograniczenia lub nieprawidłowy stan techniczny należących do Ciebie: Terminali lub Sprzętu ani za zakłócenia lub inne nieprawidłowości w korzystaniu z Usługi wynikające z ich stanu technicznego lub ograniczeń (oczywiście nie wyłącza to naszej ewentualnej odpowiedzialności jako sprzedawcy, jeżeli nabyłeś je od nas). Za nieprawidłowy stan techniczny uznajemy także nieprawidłowe funkcjonowanie oprogramowania, które nie zostało dostarczone przez nas;

Dobrzy ludzie od internetu

- d. Pamiętaj proszę, że jeżeli naruszymy nasze obowiązki umowne wobec Ciebie, to mogą przysługiwać Ci nie tylko prawa wprost przewidziane w samej Dokumentacji umownej. W określonych przypadkach przepisy (np. Kodeks cywilny) mogą przewidywać bowiem dla Ciebie dodatkowe uprawnienia, np. prawo do wypłaty odszkodowania, żądania wykonania Umowy, a nawet odstąpienia od niej.
- e. Niezależnie od innych uprawnień, przysługuje Ci prawo wypowiedzenia Umowy, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie. Postanowienie powyższe nie obejmuje usługi dostępu do Internetu, chyba że jest świadczona w ramach oferty wiązanej.

25. Co w przypadku Awarii?

- a. Musisz niezwłocznie informować nas o każdym przypadku dostrzeżenia Awarii lub jakiegokolwiek innej nieprawidłowości w świadczeniu Ci Usługi.
- b. Awarie usuwamy niezwłocznie, nie później niż w przeciągu 2 dni roboczych od momentu otrzymania zgłoszenia. Czas usunięcia uzależniony jest od charakteru danej Awarii i związanych z tym możliwości technicznych. Jeżeli z takich przyczyn usunięcie Awarii w przeciągu wspomnianych 2 dni roboczych nie byłoby możliwe – określimy termin i damy Ci o nim znać, chyba że ze względów technicznych nie będzie to możliwe.
- c. Z naszymi służbami serwisowymi skontaktujesz się za pomocą wszystkich naszych danych kontaktowych wskazanych w punkcie 1.

26. Jakie rekompensaty przewidzieliśmy dla Ciebie?

- a. Mamy dla Ciebie dwa rodzaje rekompensat na wypadek, gdybyśmy nie wykonali naszych obowiązków umownych albo gdybyśmy wykonali je nienależycie (bo np. jakość Usługi nie będzie zgodna z tym, na co się umówiliśmy). Możesz wtedy oczekiwać od nas:
 - (1) obniżenia Abonamentu o 1/30 - za każdy dzień takiego niewykonania albo nienależytego wykonania Usługi trwające ponad 12 godzin (nazywamy to: „**Bonifikatą**”);
 - (2) odszkodowania – liczymy je jako:
 - i. w przypadku Usługi telefonicznej: 1/30 średniej sumy Twoich opłat za nią w ostatnich 3 Okresach rozliczeniowych;

- ii. w przypadku pozostałych Usług: 1/30 Twojego Abonamentu za daną Usługę w miesiącu, w którym doszło do jej niewykonania lub nienależytego wykonania;
 - za każdy dzień takiego niewykonania albo nienależytego wykonania Usługi, trwające ponad 12 godzin (nazywamy to: „**Karą umowną**”).

- b. Możesz domagać się Bonifikaty i Kary umownej także za brak naszej odpowiedniej reakcji na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa. Przysługują Ci one w stawce liczonej po prostu za jeden dzień – za każdy przypadek takiego naruszenia. Naruszenia, które wystąpiły w jednym dniu uważane są za jedno naruszenie.
- c. Do okresu, za który przysługuje Ci Bonifikata i Kara umowna nie wlicza się czasu, w którym nie mogliśmy usunąć Awarii z przyczyn leżących po Twojej stronie.
- d. Aby uzyskać Bonifikatę i Karę umowną musisz złożyć nam reklamację (w niej wskażesz, czego się od nas domagasz). O zasadach składania reklamacji przeczytasz w następnym punkcie Regulaminu.
- e. Bonifikatę i Karę umowną zaliczmy w pierwszej kolejności na poczet przyszłych zobowiązań. Oznacza to, że jeżeli istnieją jakieś Twoje przyszłe należności umowne, to zostaną one obniżone o wysokość przyznanej Ci Bonifikaty lub Kary umownej. Na Twój wniosek możemy je także wypłacić przelewem bankowym na wskazany rachunek bankowy.
- f. Jeżeli jesteś Konsumentem, środki powyższe nie ograniczają Twojego prawa do dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość należnej Kary umownej.

27. Kiedy i jak złożyć reklamację?

- a. Reklamacja jest możliwa, gdy:
 - (1) z naszej winy nie dotrzymaliśmy umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia Twojej Usługi;
 - (2) nie wykonaliśmy Twojej Usługi albo wykonaliśmy ją nienależycie;
 - (3) nieprawidłowo obliczyliśmy nasze należności za Usługę.
- b. Termin na złożenie reklamacji to 12 miesięcy. Biegą one od końca miesiąca kalendarzowego, w którym:
 - (1) zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi;
 - (2) nienależycie wykonaliśmy Usługę;
 - (3) nie wykonaliśmy Usługi;

Dobrzy ludzie od internetu

(4) otrzymałeś fakturę z nieprawidłowo obliczonymi należnościami.

Po tym czasie reklamację pozostawimy bez rozpoznania. Niezwłocznie damy Ci o tym znać.

c. Reklamację możesz złożyć na różne sposoby. Wybierz ten, który jest dla Ciebie najodpowiedniejszy:

- (1) odwiedzając którykolwiek z Salonów INEA – możesz tam złożyć wcześniej przygotowane pismo z reklamacją albo zwyczajnie opisać sprawę naszemu pracownikowi (spisze on wtedy protokół Twojej reklamacji);
- (2) dzwoniąc na nasz numer telefonu;
- (3) wysyłając reklamację na nasz adres pocztowy;
- (4) wysyłając reklamację na nasz adres mailowy (kontakt@inea.com.pl).

d. Prawo wymaga, ażeby reklamacja zawierała minimum pewnych informacji. I tak, musisz w niej wskazać przynajmniej:

- (1) Twoje imię i nazwisko albo nazwę (firmę);
- (2) Twój adres zamieszkania albo siedziby;
- (3) czego dotyczy reklamacja (opisz co się stało);
- (4) okres, którego dotyczy reklamacja;
- (5) okoliczności uzasadniające reklamację (opisz dlaczego Twoja reklamacja jest zasadna);
- (6) przydzielony Ci przez nas numer telefonu (oczywiście, jeżeli reklamacja go dotyczy);
- (7) Twój Numer IDK lub adres Lokalu, w którym świadczymy Ci Usługę;
- (8) datę zawarcia Umowy i umówiony termin rozpoczęcia świadczenia Usług (wskaz je tylko, jeśli reklamujesz niedotrzymanie przez nas tego terminu);
- (9) wysokość żądanych należności – o ile ich oczekujesz. Jeżeli nie wskażesz nam żądanej kwoty, ale prawo do niej nie będzie budziło wątpliwości – potraktujemy Twoją reklamację tak, jakbyś nam tę kwotę wskazał. Żebyśmy jednak mogli Ci cokolwiek wypłacić musisz nam też podać numer rachunku bankowego, numer rachunku w SKOK lub adres do wypłaty przekazem pocztowym. Zamiast wypłaty, możesz też zawnioskować o zaliczenie takich należności na poczet przyszłych płatności umownych;
- (10) opcjonalnie: sposób, w jaki chcesz otrzymać odpowiedź na reklamację (wybierz jeden z opisanych w lit. i poniżej). Oczywiście, możesz też dodać coś od siebie. I nie zapomnij proszę się podpisać - jeżeli składasz reklamację na piśmie.

e. Jeżeli Twoja reklamacja nie będzie zawierała potrzebnych nam informacji opisanych powyżej, wezwiemy Cię do ich uzupełnienia zgodnie z wymogami wynikającymi z przepisów prawa.

f. Przyjęcie Twojej reklamacji potwierdzamy zgodnie z obowiązującymi przepisami.

g. Rozpatrzymy Twoją reklamację w przeciągu 30 dni. Gdybyśmy Ci jednak w tym czasie nie odpowiedzieli – oznacza to, że uznaliśmy Twoją reklamację. Ten 30 dniowy termin dotyczy jednak tylko Usług komunikacji elektronicznej. Dla pozostałych Usług termin ten jest nieco krótszy i wynosi 14 dni.

h. Nasza odpowiedź na Twoją reklamację będzie zawierała:

- (1) nazwę naszej jednostki rozpatrującej reklamację;
- (2) dzień złożenia reklamacji;
- (3) rozstrzygnięcie o uznaniu albo odmowie uznania reklamacji;
- (4) jeżeli przyznamy Ci należności – ich wysokość i termin wypłaty (ewentualnie informację, że zaliczymy je na poczet przyszłych płatności, jeżeli o to wnioskowałeś);
- (5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a jeżeli jesteś Konsumentem – także w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
- (6) inne informacje wymagane przepisami prawa.

i. Przyjęcie Twojej reklamacji i odpowiedź na nią standardowo wysyłamy w formie papierowej. Zawsze możesz jednak zgodzić się na formę mailową potwierdzenia i odpowiedzi – podaj nam tylko w tym celu Twój adres mailowy. Możesz to zrobić w Umowie, reklamacji albo nawet w osobnym oświadczeniu.

j. Jeżeli z jakiegoś powodu nie otrzymasz wysłanej przez nas odpowiedzi, niezwłocznie prześlemy Ci ją ponownie (ewentualnie w duplikacie albo kopii). Jeżeli reklamacja nie została uwzględniona – zawsze możesz żądać otrzymania takiego dokumentu przesyłką poleconą (nieważne, w jaki sposób pierwotnie wysłaliśmy Ci odpowiedź). Miej proszę na względzie, że możemy odmówić ponownego wydania odpowiedzi (ewentualnie jej duplikatu albo kopii), jeżeli z dokumentów będzie jasno wynikać, że odpowiedź na reklamację została Ci doręczona.

k. Skorzystanie przez Ciebie z niektórych uprawnień albo bieg niektórych terminów (spójrz np. na lit. i poniżej) może zależeć od wyczerpania drogi

Dobrzy ludzie od internetu

postępowania reklamacyjnego. Droga taka jest wyczerpana, jeżeli Twojej reklamacji nie uwzględnimy albo, jeżeli pomimo jej uwzględnienia – nie wypłacimy Ci należnej kwoty w przeciągu 30 dni.

- I. Warto wiedzieć, że bieg przedawnienia roszczeń zawiesz się (czyli jego bieg zostaje tymczasowo zatrzymany) na czas od dnia wniesienia przez Ciebie reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Dotyczy to jednak tylko reklamacji obejmujących Usługi komunikacji elektronicznej.

28. Co, jeżeli jesteś Osobą z niepełnosprawnościami?

- a. Poniżej znajdziesz ogólne informacje o podstawowych udogodnieniach, jakie oferujemy Osobom z niepełnosprawnościami. Zwracamy uwagę, że w tym zakresie zawsze stosujemy aktualne wymogi wynikające z przepisów prawa. Niniejsze postanowienie ma zatem charakter informacyjny i obejmuje stan na dzień doręczenia Ci niniejszego regulaminu. Aktualne informacje o oferowanych usługach i udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami możesz uzyskać na naszej Stronie internetowej oraz w Salonach INEA (w skrócie informację taką nazwiemy: **Informacją dla Osób z niepełnosprawnościami**).
- b. Co najmniej 1/6 naszych Salonów INEA oraz co najmniej jeden taki salon w mieście na prawach powiatu (jeżeli jest prowadzony) jest dostosowany do obsługi osób z niepełnosprawnościami poprzez:
- (1) posiadanie stanowisk zapewniających obsługę osób słabowidzących,
 - (2) wyposażenie w urządzenia do komunikacji audiowizualnej z tłumaczem języka migowego,
 - (3) zapewnianie ułatwień dostępności dla osób z upośledzeniem narządu ruchu,
 - (4) wymagane prawem oznakowanie.
- c. Lista Salonów INEA przystosowanych do obsługi osób z niepełnosprawnościami dostępna jest na naszej Stronie Internetowej.
- d. Zapewniamy dostęp do:
- (1) warunków Umowy, w tym dokumentów składających się na Dokumentację umowną,
 - (2) informacji o udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami,
 - (3) informacji zawartych na fakturze,
 - (4) szczegółowego wykazu wykonanych usług - sporządzonych na papierze z użyciem dużej czcionki lub w formie elektronicznej w formie tekstowym. Dokumenty dostępne są

w Salonach INEA, na Stronie internetowej lub są doręczane na Twoje żądanie.

- e. W przypadkach określonych w obowiązujących przepisach prawa, masz możliwość uzyskania informacji o warunkach Umowy, danych na fakturze i szczegółowego wykazu usług, w alfabecie Braille'a.
- (1) Nasza Strona internetowa spełnia wymogi dostępności określone w obowiązujących przepisach (standard co najmniej WCAG 2.0).
- f. Obowiązujące nas przepisy względem Osób z niepełnosprawnościami znajdziesz głównie w PKE oraz w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 340 ust. 3 PKE.

29. Jak postępujemy z Twoimi danymi?

- a. Przetwarzamy Twoje dane osobowe ujęte w Umowie. W toku naszej współpracy możemy przetwarzać jeszcze inne Twoje dane, jeżeli nam je udostępnisz. Zawsze robimy to zgodnie z aktualnymi wymogami prawa, a zwłaszcza przepisami RODO oraz PKE. O dokładnych zasadach przetwarzania danych osobowych i przysługujących Ci z tego tytułu uprawnieniach przeczytasz w Informacji o przetwarzaniu danych Klienta – załączamy ją do Umowy.
- b. Rejestrujemy i przechowujemy dane o zamówionych wykonanych dla Ciebie Usługach przez co najmniej 12 miesięcy. Robimy to w takim zakresie, jaki pozwala nam ustalić należności za Usługi i rozpatrzenie reklamacji. Jeżeli takową złożysz – okres ten wydłuży się jeszcze o czas niezbędny do rozstrzygnięcia ewentualnego sporu.
- c. Musimy jeszcze rejestrować i przechowywać pewne dane na potrzeby naliczania Ci opłat oraz rozliczeń z innymi operatorami. Dotyczy to informacji (danych transmisyjnych) o:
- (1) numerze wybierającym połączenie i numerze, na który połączenie jest wybierane;
 - (2) rodzaju połączenia;
 - (3) czasie połączenia.
- Takie dane przetwarzamy tylko do końca okresu, w którym możliwe jest dochodzenie roszczeń – Twoich wobec nas lub naszych wobec Ciebie. Nie chodzi tu jednak o każde możliwe do wyobrażenia roszczenie, ale tylko o takie, które jest obowiązkowe do zaspokojenia.
- d. Przetwarzanie Twoich danych transmisyjnych na potrzeby marketingu lub świadczenia usług o wartości wzrogaconej wymaga Twojej zgody.

Dobrzy ludzie od internetu

- e. Możemy upoważnić podmioty trzecie do przetwarzania Twoich danych transmisyjnych. Są to podmioty, które zajmują się naliczaniem opłat, obsługą klienta, zarządzaniem ruchem w Sieci, systemem wykrywania nadużyć finansowych, marketingiem lub świadczeniem usług o wartości wzrogaconej. Mogą one jednak przetwarzać dane wyłącznie dla celów niezbędnych przy wykonywaniu tych działań.
- f. Możesz wpływać na zakres przetwarzania Twoich danych poprzez:
 - (1) określenie rodzaju Usług, które będą Ci świadczone;
 - (2) wykonywanie uprawnień opisanych w załączanej do Umowy Informacji o przetwarzaniu danych Klienta;
 - (3) wyrażenie zgody lub cofnięcie zgody na określone cele, dla których te dane są przetwarzane. Miej jednak proszę na względzie, że niektóre zgody mogą być warunkiem niezbędnym do tego, ażeby w ogóle świadczyć Ci daną Usługę.
- g. Standardowo ani nie przechowujemy ani nie mamy dostępu do danych w Twoim Terminalu. Wyjątkiem są sytuacje, gdy okazałoby się to być konieczne dla dostarczenia Ci umówionej Usługi lub transmisji komunikatu elektronicznego w Sieci. W każdym innym przypadku potrzebujemy Twojej uprzedniej zgody. Jest ona potrzebna również do zainstalowania albo używania przez nas oprogramowania w Twoim Terminalu. O dokładnych warunkach uzyskania takiej zgody przeczytasz w art. 399-400 PKE

30. Jakie są możliwości pozasądowego załatwienia sporu?

- a. Zgodnie z przepisami (art. 379 PKE), zanim skierujesz swoje roszczenie do sądu lub postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, musisz najpierw wyczerpać u nas drogę postępowania reklamacyjnego (zajrzyj do punktu 26 niniejszego Regulaminu ogólnego). Zasada ta dotyczy jednak tylko roszczeń określonych w PKE. Przede wszystkim będą to więc roszczenia dotyczące Usługi telewizyjnej, dostępu do Internetu, czy telefonii.
- b. Prezes UKE prowadzi postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Są to spory cywilnoprawne - czyli na ogół takie, które dotyczą niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy. Dotyczą one

jedynie Konsumentów. Takie postępowanie prowadzi się:

- (1) z urzędu (oznacza to, że Prezes UKE sam wszczyna postępowanie, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta) albo
- (2) wskutek złożenia do Prezesa UKE wniosku przez samego Konsumenta.

Dokładne zasady takiego postępowania, w tym niezbędne elementy wniosku o jego wszczęcie określa PKE (art. 383-385, wraz z wydanym na ich podstawie rozporządzeniem wykonawczym) oraz ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

31. Co jeśli zmienia się Twoje lub nasze dane?

- a. Aktualne dane identyfikujące i kontaktowe to sprawna i efektywna wymiana ważnych informacji (a także oświadczeń) w ramach naszej współpracy oraz bezpieczeństwa naszej komunikacji (nieaktualne dane kontaktowe po Twojej stronie mogą powodować np. niezamierzone doręczenie ważnych informacji osobom nieupoważnionym do ich otrzymania). Kontaktujmy się proszę pomiędzy sobą przy wykorzystaniu danych podanych w Umowie. Jesteś zobowiązany niezwłocznie informować nas o wszelkich zmianach w tychże danych – najpóźniej w przeciągu 7 dni.
- b. Powyższy obowiązek obejmuje także zmianę danych pełnomocników, przedstawicieli lub innych osób uprawnionych do reprezentowania Abonenta nie będącego Osobą fizyczną.
- c. My również mamy obowiązek dbać o to, ażebyś miał aktualną wiedzę o naszych danych. Dlatego niezwłocznie będziemy Cię informować o zmianie naszych danych identyfikujących i kontaktowych. Zrobimy to na Trwałym nośniku – w takiej formie, w jakiej zawarliśmy Umowę. Możesz jednak zgłosić nam żądanie otrzymywania takich wiadomości na inny wybrany przez Ciebie Trwały nośnik (w zakresie w jakim dopuszczamy taki wybór), tj. na wskazany przez Ciebie adres korespondencyjny lub mailowy.
- d. Oczywiście, aktualizacja danych identyfikacyjnych oraz kontaktowych (zarówno Twoich, jak i naszych) nie stanowi zmiany warunków Umowy.
- e. Jeżeli nie jesteś Osobą fizyczną, to powiadamiam nas proszę z co najmniej 30 dniowym wyprzedzeniem o mającym nastąpić Twoim: rozwiązaniu, likwidacji, upadłości, przekształceniu formy prawnej, podziale, połączeniu lub innym zdarzeniu mogącym mieć wpływ na Twój byt prawny.

Dobrzy ludzie od internetu

32. Co to są Kanały dostępu INEA i jakie wiążą się z nimi zasady?

- a. „Kanały dostępu INEA” – to kanały informacyjne i kontaktowe, które udostępniamy Ci, abyś mógł w łatwy sposób komunikować się z nami i pozyskiwać informacje. W przypadkach i na zasadach przewidzianych Dokumentacją umowną Kanały dostępu INEA mogą też służyć do składania przez Ciebie i przez nas wzajemnych oświadczeń woli. Do kanałów tych należą: strona <https://inea.pl> - kanał Moja INEA; Aplikacja Mobilna na urządzenia przenośne - Aplikacja INEA; oraz nasze infolinie: obsługowa (pod numerem 61 222 22 22) i sprzedażowa (pod numerem 730 20 20 20), obsługiwane przez Call Center - kanał CC.
- b. Szczegółowe zasady korzystania z Kanału dostępu INEA znajdziesz w Instrukcji korzystania z Kanałów dostępu INEA (jest ona załączana do Twojej Umowy i stanowi część Twojej dokumentacji umownej).
- c. Miej proszę na względzie, że jeżeli zdecydujesz się korzystać z Kanałów dostępu INEA, to oświadczenia złożone za ich pośrednictwem i zgodnie z zasadami Instrukcji korzystania (w tym – poprzez skorzystanie z Twojego loginu oraz hasła) z Kanałów dostępu INEA są wiążące – dla Ciebie i dla nas.

33. Od kiedy i kogo obowiązuje ten Regulamin ogólny?

Jeżeli nie umówiliśmy się inaczej, ten Regulamin ogólny ma zastosowanie, jeżeli zawarliśmy Umowę od 10 listopada 2024 r. włącznie. Jeżeli w jakichkolwiek dokumentach załączonych do Twojej Umowy znajduje się odniesienie do Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych INEA, to należy je odnosić właśnie do niniejszego Regulaminu ogólnego, jak również do odpowiedniego dla Twojej Usługi Regulaminu szczególnego (przykładowo – jeżeli korzystasz z Usługi telewizyjnej, to dodatkowo będzie to Regulamin szczególny świadczenia Usługi telewizyjnej).

Dobrzy ludzie od internetu