REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH INTELLY

DLA KONSUMENTÓW | obowiązuje od 14 marca 2026 r.

SPIS TREŚCI: I. Postanowienia ogólne | II. Zakres korzystania z usług INTELLY | III. Umowa | IV. Zasady używania Urządzenia dostępowego | V. Dodatkowe obowiązki Abonenta i Operatora | VI. Odpowiedzialność Operatora | VII. Opłaty | VIII. Reklamacje | IX. Internet stacjonarny | X. Telefonia stacjonarna | XI. Telewizja cyfrowa i VOD | XII. Postanowienia końcowe.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. INTELLY J. Niski Spółka Jawna z siedzibą w Olsztynie, 10-601 Olsztyn, ul. Pstrowskiego 31, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000376227, NIP 7393817901, REGON 280580782, adres poczty elektronicznej: biuro@intelly.pl, numer telefonu: 89 721 11 11, zwana dalej „Operatorem", świadczy publicznie dostępne usługi komunikacji elektronicznej na warunkach określonych w dokumentach wskazanych w ust. 2.
2. Warunki świadczenia Usług określają: 1) niniejszy „Regulamin korzystania z usług telekomunikacyjnych INTELLY dla konsumentów", zwany dalej Regulaminem; 2) Cenniki; 3) Umowa Abonencka o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zwana dalej Umową; 4) Regulaminy promocji, jeżeli mają zastosowanie; 5) Podsumowanie Warunków Umowy oraz inne informacje przedumowne doręczone Abonentowi.
3. Dokumenty, o których mowa w ust. 2, są dostępne na stronie www.intelly.pl oraz w Biurach Obsługi Klienta Operatora, a przed zawarciem Umowy są doręczane Abonentowi na trwałym nośniku w zakresie wymaganym przepisami prawa. Dokumenty zaakceptowane przez Abonenta stanowią integralną część Umowy.
4. Regulamin jest przeznaczony dla Abonentów będących konsumentami. Warunki świadczenia Usług na rzecz innych kategorii Abonentów mogą być określone w odrębnych dokumentach.

§ 2

Użyte w Umowie, Regulaminie, Cennikach i Regulaminach promocji określenia oznaczają:
1. **Abonent -** konsument będący stroną Umowy zawartej z Operatorem.
2. **Sieć INTELLY -** zespół środków technicznych wykorzystywanych przez Operatora do świadczenia Usług.
3. **Infolinia -** obsługę Abonentów pod numerem 89 721 11 11 oraz adresem e-mail biuro@intelly.pl.
4. **Abonament -** okresową opłatę należną Operatorowi za Usługę, której składniki wynikają z Umowy, Cennika lub Regulaminu promocji.
5. **Opłata instalacyjna -** jednorazową opłatę określoną w Umowie za wykonanie Przyłącza lub instalacji.
6. **Opłata aktywacyjna -** jednorazową opłatę określoną w Umowie za uruchomienie Usługi.
7. **Pakiet taryfowy -** zbiór parametrów, funkcjonalności i opłat właściwych dla danej Usługi.
8. **Usługi -** jedną lub więcej Usług zamówionych przez Abonenta, w szczególności Internet stacjonarny, Telefonię stacjonarną, Telewizję cyfrową TOYAcyfrowa TV, VOD, PPV, TV online - TOYA GO, Wi-Fi, Wi-Fi Plus, INTELLY MESH, Multiroom i publiczny adres IP.
9. **Usługa Internetu stacjonarnego -** usługę dostępu do Internetu świadczoną w technologii GPON/FTTH, HFC, Ethernet albo radiowej, zgodnie z Umową.
10. **Usługa Telefonii stacjonarnej -** usługę komunikacji głosowej wykorzystującą numer oraz funkcjonalności wskazane w Umowie i Cenniku Telefonii stacjonarnej.
11. **Usługa Telewizji cyfrowej -** usługę odbioru programów radiowych i telewizyjnych oraz związanych z nią funkcjonalności, w tym elektronicznego przewodnika po programach, kontroli rodzicielskiej, wyboru wersji językowej i napisów - zależnie od oferty nadawcy i używanego Urządzenia dostępowego.
12. **VOD -** odpłatną lub nieodpłatną usługę zapewniającą dostęp, w czasie wybranym przez Abonenta, do pozycji dostępnych w Bazie VOD.
13. **Baza VOD -** zbiór materiałów audiowizualnych dostępnych poprzez Urządzenie dostępowe, TV online - TOYA GO albo inne wskazane przez Operatora rozwiązanie.
14. **Przyłącze -** zespół środków technicznych umożliwiający przyłączenie Miejsca świadczenia Usług do Sieci INTELLY, wykonany w szczególności w technologii FTTH/PON, HFC, radiowej lub Ethernet.
15. **Miejsce świadczenia Usług -** lokal lub budynek wskazany w Umowie jako adres świadczenia Usług, w którym znajduje się zakończenie sieci albo Urządzenie dostępowe. Inny lokal lub budynek - także należący do Abonenta, położony na tej samej nieruchomości lub działce - nie jest tym samym Miejscem świadczenia Usług.
16. **Urządzenie dostępowe -** modem, ONT, router, dekoder, moduł, karta dostępowa, urządzenie INTELLY MESH lub inne urządzenie stanowiące własność Operatora i oddane Abonentowi do używania w celu korzystania z Usług, wraz z wydanym wyposażeniem.
17. **Karta dostępowa -** kartę stanowiącą własność Operatora, powiązaną z Urządzeniem dostępowym i umożliwiającą korzystanie z wybranej Usługi.
18. **Konsument -** osobę fizyczną wnioskującą o świadczenie Usług lub korzystającą z nich w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
19. **Limit należności -** górną granicę zobowiązań Abonenta, której przekroczenie może skutkować blokadą określonych Usług na zasadach wskazanych w § 22.
20. **Usługi z dodatkowym świadczeniem -** usługi komunikacji elektronicznej obejmujące dodatkowe świadczenie, realizowane przez Operatora albo inny podmiot, dotychczas określane także jako usługi o podwyższonej opłacie.
21. **PIN -** nadany lub ustalony ciąg znaków służący do autoryzowania czynności i zamówień; czynności wykonane z prawidłowym użyciem PIN są przypisywane Abonentowi, chyba że wykaże on niezawinione użycie danych przez osobę nieuprawnioną.
22. **Terminal abonencki -** urządzenie Abonenta podłączone przewodowo lub bezprzewodowo do Urządzenia dostępowego i wykorzystywane do korzystania z Usług. Dodatkowe Terminale mogą być używane wyłącznie w Miejscu świadczenia Usług.
23. **Zamawiający -** konsument zainteresowany zawarciem Umowy i składający Zamówienie.
24. **Zamówienie -** oświadczenie Zamawiającego o zamiarze zawarcia Umowy lub zamówienia albo zmiany Usługi, złożone w formie udostępnionej przez Operatora.
25. **Biling -** zestawienie wykonanych połączeń lub innych świadczeń rozliczanych według użycia, w tym zamówień VOD.
26. **Połączenia -** połączenia telefoniczne i transmisje danych realizowane w ramach Telefonii stacjonarnej, rozliczane zgodnie z Cennikiem.
27. **Okres rozliczeniowy -** miesiąc kalendarzowy; pierwszy i ostatni okres mogą obejmować część miesiąca, rozliczaną zgodnie z § 17 ust. 2.
28. **Multiroom -** usługę dodatkową pozwalającą na niezależny odbiór programów Telewizji cyfrowej na dodatkowych Urządzeniach dostępowych wyłącznie w Miejscu świadczenia Usług.
29. **Forma dokumentowa -** formę złożenia oświadczenia w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie, w szczególności za pomocą poczty elektronicznej, kodu SMS, podpisu elektronicznego lub utrwalonej rozmowy telefonicznej.
30. **Trwały nośnik -** materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji, dostęp do nich w przyszłości i ich odtworzenie w niezmienionej postaci, w szczególności papier, pocztę elektroniczną albo dokument udostępniony w eBOK w sposób umożliwiający jego pobranie i zachowanie.
31. **PPV -** odpłatną, jednorazową usługę dodatkową do Telewizji cyfrowej, zapewniającą dostęp do pojedynczej audycji emitowanej w czasie rzeczywistym.
32. **TV online - TOYA GO -** usługę świadczoną drogą elektroniczną, zapewniającą dostęp do serwisu multimedialnego na warunkach jego regulaminu.
33. **Dostęp do usług telewizyjnych -** dostęp do programów i funkcjonalności telewizyjnych za pośrednictwem Terminala i właściwego Urządzenia dostępowego.
34. **Pakiety Bazowe -** podstawowe pakiety oferty TOYAcyfrowa TV.
35. **eBOK -** Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne pod adresem ebok.intelly.pl lub za pośrednictwem wskazanej przez Operatora aplikacji.
36. **Wi-Fi / Wi-Fi Plus -** odpłatną usługę polegającą na udostępnieniu i utrzymaniu funkcji bezprzewodowej w Urządzeniu dostępowym; Usługa nie obejmuje gwarancji zasięgu w każdym miejscu ani konfiguracji urządzeń Abonenta.
37. **INTELLY MESH -** usługę dodatkową obejmującą udostępnienie liczby urządzeń wskazanej w Umowie, ich konfigurację i serwis w celu poprawy zasięgu Wi-Fi; Usługa nie gwarantuje pełnego pokrycia zasięgiem całego budynku.
38. **Opłata za utrzymanie łącza telekomunikacyjnego -** miesięczną opłatę określoną w Cenniku za utrzymanie indywidualnego łącza do budynku jednorodzinnego albo lokalu, jeżeli ma zastosowanie.
39. **Siła Wyższa -** zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i uniknięcia zdarzenie pozostające poza rozsądną kontrolą Strony, które uniemożliwia lub istotnie utrudnia wykonanie Umowy.

II. ZAKRES KORZYSTANIA Z USŁUG INTELLY

§ 3

Operator, na podstawie Regulaminu i Umowy oraz po spełnieniu warunków technicznych, zapewnia Abonentowi: 1) przyłączenie Miejsca świadczenia Usług do Sieci INTELLY, jeżeli Umowa obejmuje wykonanie Przyłącza; 2) możliwość korzystania z Usług określonych w Umowie; 3) udostępnienie Urządzenia dostępowego, jeżeli jest ono wymagane; 4) świadczenie Usług wyłącznie w Miejscu świadczenia Usług, chyba że charakter danej Usługi wyraźnie przewiduje korzystanie poza tym miejscem, jak TV online - TOYA GO.

III. UMOWA

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 4

1. Umowa zostaje zawarta po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie oraz pod warunkiem stwierdzenia przez Operatora możliwości technicznych świadczenia Usług.
2. Umowa określa czas, na jaki została zawarta, oraz - jeżeli ma zastosowanie - minimalny okres korzystania z Usługi wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych. Regulamin nie zmienia rodzaju ani czasu trwania Umowy wskazanego w jej treści.
3. Operator może dochodzić odszkodowania z tytułu wcześniejszego wypowiedzenia Umowy wyłącznie w przypadkach i granicach przewidzianych przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa. W szczególności, jeżeli Umowa została zawarta na czas określony i została wypowiedziana przez Abonenta albo przez Operatora z winy Abonenta przed upływem tego okresu, zastosowanie ma art. 304 Prawa komunikacji elektronicznej, a odszkodowanie z tytułu Usługi nie może przekroczyć sumy części opłat stanowiących cenę tej Usługi, które pozostały do końca okresu obowiązywania Umowy.
4. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 3, nie przysługuje w przypadkach wskazanych w przepisach prawa, w szczególności gdy konsument wypowiada Umowę przed rozpoczęciem przyłączania go do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a jeżeli przyłączenie nie jest wykonywane - przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, z zastrzeżeniem odrębnych zasad dotyczących promocyjnego urządzenia końcowego.
5. Stwierdzenie możliwości technicznych nie obejmuje oceny stanu Terminala abonenckiego ani instalacji wewnętrznej Abonenta, za które Operator nie odpowiada, chyba że zostały dostarczone lub wykonane przez Operatora.

§ 5

1. Abonent zobowiązuje się przestrzegać Umowy, Regulaminu, Cenników i Regulaminów promocji, w szczególności terminowo regulować należne opłaty.
2. Jeżeli Abonent korzysta z promocji, Regulamin promocji stanowi integralną część Umowy i określa w szczególności ceny, rabaty, czas ich stosowania oraz warunki korzystania z promocji.

§ 6

W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba należycie umocowana.

§ 7

Zamawiający może zawrzeć Umowę osobiście albo przez pełnomocnika. Pełnomocnictwo powinno być udzielone co najmniej w formie odpowiadającej formie zawarcia Umowy, chyba że przepisy wymagają formy szczególnej.

§ 8

Abonent informuje Operatora, w formie pisemnej lub dokumentowej, o zmianie danych podanych w Umowie nie później niż do końca miesiąca, w którym nastąpiła zmiana. Abonent ponosi skutki braku aktualizacji danych tylko w zakresie, w jakim pozostają one w normalnym związku z tym zaniechaniem.

Rozdział 2. Warunki zawarcia Umowy

§ 9

1. Operator może uzależnić zawarcie Umowy i rozpoczęcie świadczenia Usług od podania danych niezbędnych do jej zawarcia i wykonania: 1) imienia i nazwiska; 2) adresu miejsca zamieszkania oraz adresu korespondencyjnego, jeżeli jest inny; 3) numeru PESEL, a jeżeli Zamawiający go nie posiada - nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość; 4) adresu poczty elektronicznej, jeżeli Umowa ma zostać zawarta w formie dokumentowej albo Abonent wybiera elektroniczny kanał komunikacji; 5) innych danych, których podanie jest wymagane przepisami prawa lub niezbędne do świadczenia zamówionej Usługi.
2. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od: 1) przedstawienia dokumentu potwierdzającego tożsamość; 2) wykazania tytułu prawnego do Miejsca świadczenia Usług albo przedstawienia zgody osoby uprawnionej; 3) zawarcia odrębnej umowy o realizację Przyłącza, jeżeli jest to niezbędne; 4) uregulowania wymagalnych należności wynikających z wcześniejszych umów z Operatorem albo ustanowienia uzasadnionego zabezpieczenia, po poinformowaniu Zamawiającego o przyczynie i wysokości zabezpieczenia.
3. Kaucja, jeżeli zostanie uzgodniona, nie podlega oprocentowaniu i jest zwracana po zakończeniu Umowy, po potrąceniu wymagalnych i bezspornych należności Operatora. Warunki kaucji są przekazywane Zamawiającemu przed zawarciem Umowy.
4. W przypadku braku dokumentu potwierdzającego tytuł prawny Operator może zaakceptować pisemne lub dokumentowe oświadczenie Zamawiającego. Zamawiający odpowiada za szkodę powstałą wskutek zawinionego złożenia oświadczenia niezgodnego z prawdą.
5. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych są zawarte w Umowie lub odrębnej Informacji o przetwarzaniu danych osobowych, doręczanej przed zawarciem Umowy.

Rozdział 3. Warunki realizacji Umowy

§ 10

1. Operator rozpoczyna świadczenie Usług po zawarciu Umowy, potwierdzeniu danych Zamawiającego, spełnieniu warunków technicznych oraz - jeżeli jest wymagany - podpisaniu protokołu odbioru lub aktywacji Urządzenia dostępowego.
2. Wykonanie Umowy może być uwarunkowane wniesieniem uzgodnionych opłat instalacyjnych lub aktywacyjnych.
3. W przypadku Umowy zawartej na odległość albo poza lokalem Operatora rozpoczęcie świadczenia Usług przed upływem ustawowego terminu odstąpienia następuje wyłącznie na wyraźne żądanie Abonenta. W razie odstąpienia Abonent ponosi koszt świadczeń rzeczywiście spełnionych do chwili odstąpienia, obliczony proporcjonalnie do uzgodnionej ceny; utrata prawa odstąpienia od w pełni wykonanej usługi jednorazowej następuje wyłącznie po spełnieniu przesłanek ustawowych.
4. Umowa zawarta z konsumentem w gospodarstwie domowym poza lokalem przedsiębiorstwa podczas nieumówionej wizyty przedstawiciela Operatora jest nieważna. Wizyta poza lokalem w celu zawarcia Umowy musi być uprzednio umówiona, a Operator utrwala i przechowuje dowód jej umówienia.
5. Jeżeli Przyłącze zostało samowolnie zmienione i stan ten uniemożliwia lub utrudnia świadczenie Usługi, Operator może uzależnić dalsze świadczenie od przywrócenia prawidłowego stanu. Uzasadnione i udokumentowane koszty prac wykonanych z przyczyn leżących po stronie Abonenta ponosi Abonent. Odmowa ich pokrycia po uprzednim wezwaniu może stanowić podstawę rozwiązania Umowy z winy Abonenta.

§ 11

1. Ingerencji, zmian, napraw, konserwacji i usuwania uszkodzeń w Sieci INTELLY, Przyłączu, Urządzeniu dostępowym i Karcie dostępowej dokonuje wyłącznie Operator lub osoba przez niego upoważniona.
2. Abonent umożliwia pracownikom Operatora lub osobom upoważnionym, po uprzednim uzgodnieniu terminu, sprawdzenie stanu technicznego Sieci, Przyłącza i Urządzenia dostępowego znajdujących się w Miejscu świadczenia Usług, w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy, usunięcia usterki, zapewnienia bezpieczeństwa albo weryfikacji przestrzegania Regulaminu.
3. Uszkodzenia elementów stanowiących własność Operatora, zawinionie spowodowane przez Abonenta lub osoby, za które odpowiada, są usuwane na koszt Abonenta w wysokości odpowiadającej rzeczywistej i udokumentowanej szkodzie, z uwzględnieniem normalnego zużycia.

IV. ZASADY UŻYWANIA URZĄDZENIA DOSTĘPOWEGO

§ 12

1. Operator przekazuje Abonentowi do używania Urządzenie dostępowe, jeżeli jest ono wymagane. Urządzenie pozostaje własnością Operatora, chyba że Umowa wyraźnie stanowi inaczej.
2. Odbiór Urządzenia dostępowego potwierdza protokół albo inny dokument wydania wskazujący rodzaj, liczbę i - jeżeli jest dostępny - numer identyfikacyjny urządzenia.
3. Abonent używa Urządzenia zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją, nie dokonuje samodzielnych napraw ani zmian konfiguracji zastrzeżonej dla Operatora oraz nie przekazuje Urządzenia osobom trzecim poza zwykłym korzystaniem przez osoby pozostające z Abonentem we wspólnym gospodarstwie domowym w Miejscu świadczenia Usług.
4. Urządzenie dostępowe może być zabezpieczone plombą albo innym zabezpieczeniem technicznym. Obowiązki związane z zabezpieczeniem mają zastosowanie wyłącznie wtedy, gdy zostało ono faktycznie zastosowane.
5. Operator może zdalnie zarządzać Urządzeniem dostępowym w zakresie niezbędnym do konfiguracji, aktualizacji, bezpieczeństwa, utrzymania, diagnostyki, weryfikacji jakości i obsługi reklamacji. Zasady przetwarzania danych technicznych określa § 24 i Informacja o przetwarzaniu danych.
6. Operator nie odpowiada za brak możliwości korzystania z Usługi spowodowany niewłaściwą eksploatacją Urządzenia przez Abonenta, o ile przyczyna nie leży po stronie Operatora albo osoby, za którą Operator odpowiada.

§ 13

1. W przypadku uszkodzenia Urządzenia spowodowanego zawinioną ingerencją, naprawą, niewłaściwą eksploatacją, usunięciem zastosowanego zabezpieczenia albo niezwróceniem Urządzenia, Abonent ponosi rzeczywiste i udokumentowane koszty naprawy lub szkodę odpowiadającą wartości Urządzenia w chwili szkody, nie wyższą niż opłata wskazana w Cenniku. Normalne zużycie nie obciąża Abonenta.
2. Za wezwanie służb technicznych do usterki, która nie występuje albo powstała z przyczyn leżących po stronie Abonenta, może zostać pobrana opłata zgodna z Cennikiem, jeżeli przed wykonaniem odpłatnej czynności Abonent został poinformowany o jej koszcie lub sposobie obliczenia.
3. Abonent zgłasza każdą usterkę Urządzenia. Na uzasadnione żądanie Operatora dostarcza uszkodzone Urządzenie do BOK albo uzgadnia inny sposób jego przekazania.
4. Operator nie dostarcza w ramach podstawowej Usługi elementów instalacji wewnętrznej ani Terminali abonenckich, chyba że Umowa, Cennik albo odrębne Zamówienie stanowią inaczej.
5. Operator nie odpowiada za nieprawidłowe działanie Usługi wynikające z wad instalacji wewnętrznej lub Terminala Abonenta, chyba że instalacja albo urządzenie zostały wykonane, dostarczone lub skonfigurowane przez Operatora.
6. Abonent zabezpiecza Urządzenie przed zalaniem, wilgocią, przepięciem, przegrzaniem, brakiem wentylacji, uszkodzeniem mechanicznym i dostępem osób nieuprawnionych; nie zdejmuje obudowy i stosuje wymagania instrukcji. Operator zaleca używanie zabezpieczenia przeciwprzepięciowego.
7. Po rozwiązaniu albo wygaśnięciu Umowy Abonent zwraca Urządzenie w terminie 7 dni, na swój koszt, w BOK, przesyłką pocztową albo kurierską. W przypadku odstąpienia od Umowy ustawowy termin zwrotu wynosi 14 dni. Odpłatny odbiór przez Operatora może zostać zamówiony zgodnie z Cennikiem.
8. W razie braku zwrotu Operator wzywa Abonenta do zwrotu i wyznacza dodatkowy termin. Po jego bezskutecznym upływie może naliczyć opłatę przewidzianą w Cenniku, odpowiadającą wartości niezwróconego Urządzenia z uwzględnieniem jego wieku i normalnego zużycia.

V. DODATKOWE OBOWIĄZKI ABONENTA I OPERATORA

§ 14

1. Abonent zobowiązuje się do: 1) nieingerowania w dane i nieprzechwytywania danych innych użytkowników oraz niezakłócania Sieci INTELLY, Internetu ani urządzeń innych osób; 2) niedokonywania przeróbek w Sieci i Przyłączu; 3) korzystania z Usług zgodnie z prawem, Umową i ich przeznaczeniem; 4) ochrony PIN, haseł i danych autoryzacyjnych; 5) niegenerowania sztucznego ruchu, ataków, spamu ani innego ruchu zagrażającego bezpieczeństwu; 6) niepobierania opłat od osób trzecich za korzystanie z Usług.
2. Abonent jest uprawniony do podłączania własnych Terminali za Urządzeniem dostępowym wyłącznie w Miejscu świadczenia Usług, o ile nie powoduje to ingerencji w Sieć lub Przyłącze, nie narusza praw osób trzecich i nie wykracza poza parametry zamówionego Pakietu.
3. Zabronione jest doprowadzenie, rozszerzenie, przekazanie lub udostępnienie stacjonarnego sygnału albo infrastruktury służącej do korzystania z Usług poza Miejsce świadczenia Usług, w szczególności przewodem, światłowodem, połączeniem radiowym, mostem bezprzewodowym, siecią Wi-Fi albo przez przeniesienie Urządzenia. Zakaz obejmuje również drugi lokal lub budynek należący do Abonenta albo położony na tej samej działce lub nieruchomości oraz dotyczy w szczególności Internetu, Telefonii, Telewizji, Multiroomu, Wi-Fi i INTELLY MESH. Zakaz nie wyłącza korzystania poza Miejscem świadczenia Usług z usługi, której charakter i warunki wyraźnie to dopuszczają, w szczególności TV online - TOYA GO, lecz nie uprawnia do wykonania drugiego zakończenia sieci ani stałego doprowadzenia sygnału do innego lokalu lub budynku.
4. W razie stwierdzenia naruszenia ust. 3 Operator wzywa Abonenta na trwałym nośniku do zaprzestania naruszenia i przywrócenia prawidłowego stanu w terminie nie krótszym niż 7 dni, chyba że natychmiastowe działanie jest niezbędne do ochrony bezpieczeństwa lub integralności Sieci. Po bezskutecznym upływie terminu Operator może rozwiązać Umowę w zakresie naruszonej Usługi z winy Abonenta oraz żądać pokrycia rzeczywistych, udokumentowanych kosztów przywrócenia prawidłowego stanu.
5. Programy i materiały Telewizji cyfrowej, PPV, VOD i TV online - TOYA GO mogą być wykorzystywane wyłącznie do użytku osobistego, w granicach licencji i prawa autorskiego. Zabronione jest publiczne rozpowszechnianie, kopiowanie sygnału, odpłatne udostępnianie oraz udostępnianie poza dozwolonym kręgiem osobistym.
6. Abonent odpowiada za skutki zawinionego ujawnienia PIN lub danych autoryzacyjnych w granicach normalnego związku przyczynowego. Nie odpowiada za użycie danych, któremu nie mógł zapobiec mimo zachowania należytej staranności.
7. Operator usuwa usterki występujące u pojedynczego Abonenta w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze od prawidłowego zgłoszenia, a awarie obejmujące co najmniej jeden budynek - w terminie do 16 godzin roboczych od zgłoszenia lub wykrycia. Dni i godziny robocze obejmują poniedziałek-piątek, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych, w godzinach 8.00-18.00, chyba że uzgodniono inny termin.
8. Abonent zapewnia dostęp do miejsca usterki w uzgodnionym terminie. Okres braku dostępu, działania Siły Wyższej albo przeszkody niezależnej od Operatora odpowiednio przedłuża termin usunięcia usterki.
9. Operator zarządza ruchem w Sieci zgodnie z rozporządzeniem (UE) 2015/2120. Stosowane środki są przejrzyste, niedyskryminacyjne, proporcjonalne i ograniczone do czasu oraz zakresu niezbędnego do wykonania prawa, ochrony integralności i bezpieczeństwa Sieci, przeciwdziałania atakom, złośliwemu oprogramowaniu i nadużyciom albo zarządzania wyjątkowym lub tymczasowym przeciążeniem. Operator nie ogranicza ruchu wyłącznie ze względu na rodzaj legalnej aplikacji, w tym P2P, chyba że spełniona jest jedna z powyższych przesłanek.
10. Operator może czasowo odłączyć zainfekowany Terminal lub zablokować szkodliwy ruch, jeżeli jest to niezbędne dla ochrony Sieci lub użytkowników. O ile jest to możliwe bez zwiększenia zagrożenia, Operator informuje Abonenta o przyczynie i sposobie przywrócenia Usługi. Ponowne podłączenie następuje po usunięciu zagrożenia.
11. Operator publikuje na stronie www.intelly.pl aktualne informacje o zagrożeniach związanych z Usługami i sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych. Minimalne poziomy jakości wynikają z Umowy, Podsumowania Warunków Umowy, § 14 ust. 7 i § 21.

VI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

§ 15

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy na zasadach

określonych w Prawie komunikacji elektronicznej, Kodeksie cywilnym, rozporządzeniu (UE) 2015/2120 i innych właściwych przepisach, chyba że przyczyna leży po stronie Abonenta, osoby, za którą odpowiada, albo wynika z Siły Wyższej.
2. Za całkowitą przerwę w świadczeniu danej Usługi z przyczyn leżących po stronie Operatora przysługuje upust obliczony według wzoru: miesięczna opłata za tę Usługę × czas potwierdzonej przerwy / całkowity czas Okresu rozliczeniowego. Czas ustala się w godzinach, a przy przerwie krótszej niż godzina - w minutach. Upust nie może przekroczyć opłaty za daną Usługę w danym Okresie rozliczeniowym.
3. W przypadku potwierdzonego pogorszenia jakości Usługi poniżej poziomu określonego w Umowie upust ustala się proporcjonalnie do czasu i stopnia rozbieżności względem właściwego parametru umownego, przy czym nie może on przekroczyć upustu należnego za całkowitą przerwę w tym samym czasie. W zakresie prędkości Internetu podstawą oceny mogą być wyniki certyfikowanego mechanizmu pomiarowego Prezesa UKE wykonane zgodnie z § 21.
4. Niezależnie od upustu Abonent może dochodzić odszkodowania za udowodnioną szkodę pozostającą w normalnym związku przyczynowym z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy. Upust zalicza się na poczet rekompensaty tej samej szkody w zakresie dopuszczonym prawem.
5. Upust i odszkodowanie są przyznawane po rozpatrzeniu reklamacji. Operator wypłaca przyznaną kwotę albo, na wniosek Abonenta, zalicza ją na poczet przyszłych płatności nie później niż w terminie 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji.

§ 16

Operator nie odpowiada za skutki okoliczności pozostających poza jego odpowiedzialnością, w szczególności za: 1) niedziałanie Usługi wynikające wyłącznie z nieprawidłowej konfiguracji lub działania Terminala albo instalacji Abonenta; 2) formę i treść programów radiowych i telewizyjnych pochodzących od nadawców; 3) niewykonanie usług podmiotów trzecich zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu; 4) płatności i transakcje wykonywane przez Abonenta w Internecie; 5) utratę plików, działanie wirusów lub uszkodzenie Terminala, chyba że zostało spowodowane przez Operatora albo osobę, za którą odpowiada; 6) informacje i treści gromadzone, otrzymywane, przesyłane albo publikowane przez Abonenta. Wyłączenia nie mają zastosowania, gdy szkoda wynika z zawinionego działania lub zaniechania Operatora albo osoby, za którą odpowiada, lub gdy wyłączenie odpowiedzialności jest niedopuszczalne z mocy prawa.

VII. OPŁATY

§ 17

1. Abonent reguluje: 1) opłaty instalacyjne i aktywacyjne określone w Umowie; 2) miesięczny Abonament; 3) opłaty za świadczenia rozliczane według użycia; 4) inne opłaty przewidziane w Umowie, Cenniku lub Regulaminie promocji.
2. Opłaty abonamentowe są rozliczane z góry, a opłaty zależne od użycia, w szczególności za połączenia telefoniczne, VOD lub PPV - z dołu, po ustaleniu ich wysokości. Za pierwszy i ostatni niepełny miesiąc Abonament oblicza się proporcjonalnie: miesięczna opłata × liczba dni świadczenia / liczba dni kalendarzowych w danym miesiącu.
3. Operator może ująć na fakturze opłaty za świadczenia wykonane w poprzednich Okresach rozliczeniowych, jeżeli nie zostały wcześniej prawidłowo naliczone, z zachowaniem terminów przedawnienia i obowiązków informacyjnych.
4. Jeżeli Abonent opóźnia się z zapłatą, Operator bezpłatnie powiadamia go na trwałym nośniku o zamiarze ograniczenia świadczenia danej Usługi, jeżeli zaległość nie zostanie zapłacona w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia.
5. Po bezskutecznym upływie terminu Operator może ograniczyć świadczenie Usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie może obejmować zablokowanie inicjowania połączeń głosowych, wysyłania wiadomości tekstowych i transmisji danych; nie może dotyczyć połączeń na numery alarmowe.
6. Jeżeli po 7 dniach od ograniczenia albo od powstania przyczyny uniemożliwiającej ograniczenie Abonent nadal nie zapłacił zaległości, Operator niezwłocznie powiadamia go na trwałym nośniku o zamiarze zawieszenia Usługi.
7. Jeżeli w terminie 3 dni od doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia Abonent nie zapłaci zaległości, Operator może zawiesić Usługę. W zakresie Telefonii stacjonarnej pozostaje możliwość połączeń na numery alarmowe.
8. Jeżeli Abonent złożył reklamację dotyczącą wysokości należności i zapłacił część bezsporną, zawieszenie nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.
9. Operator wznawia ograniczoną lub zawieszoną Usługę niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od zapłaty zaległości. Opłata za wznowienie, jeżeli przewidziana w Cenniku, nie może przekraczać kosztów rzeczywiście ponoszonych przez Operatora.
10. Jeżeli w terminie 7 dni od zawieszenia nie ustały jego przyczyny, Operator powiadamia Abonenta na trwałym nośniku o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie kolejnych 7 dni, jeżeli zaległość nie zostanie zapłacona. Po bezskutecznym upływie tego terminu Operator może wypowiedzieć Umowę w zakresie zadłużonej Usługi.
11. W przypadku uporczywego opóźniania się z zapłatą Operator może zastosować szczególną procedurę z art. 382 ust. 10 Prawa komunikacji elektronicznej: po powiadomieniu o zamiarze zawieszenia i bezskutecznym upływie 14 dni może zawiesić Usługę.
12. Abonent może wybrać bezpłatną fakturę papierową albo eFakturę udostępnianą w eBOK, z powiadomieniem wysyłanym na zweryfikowany adres e-mail. Dane do logowania są przekazywane Abonentowi przy zawarciu Umowy albo na jego wniosek.
13. Jeżeli Regulamin promocji przewiduje jeden rabat w wysokości 12 zł za łączny wybór eFaktury i elektronicznego doręczania korespondencji związanej z Umową, rabat obowiązuje przez czas spełniania obu warunków. Rezygnacja z któregokolwiek z nich powoduje wyłącznie zaprzestanie stosowania rabatu od następnego Okresu rozliczeniowego; nie stanowi kary ani nie powoduje obowiązku zwrotu rabatów za okres wcześniejszy.
14. Abonent może zmienić adres e-mail po jego weryfikacji. Po zakończeniu Umowy dostęp do eBOK jest utrzymywany przez 30 dni, aby umożliwić pobranie faktur i dokumentów, o ile przepisy lub względy bezpieczeństwa nie wymagają odmiennego działania.

§ 18

1. Za dzień zapłaty uznaje się dzień uznania rachunku bankowego Operatora, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy stanowią inaczej.
2. Za opóźnienie Operator może naliczać odsetki ustawowe za opóźnienie.
3. Wpłaty są zaliczane zgodnie ze wskazaniem Abonenta, a w braku takiego wskazania - zgodnie z Kodeksem cywilnym. Należne odsetki mogą zostać wykazane w nocie odsetkowej.

VIII. REKLAMACJE

§ 19

1. Abonent może złożyć reklamację z powodu: 1) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi; 2) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi; 3) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamację składa się w terminie 12 miesięcy od końca Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa, od dnia nienależytego wykonania albo dnia, w którym Usługa miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację złożoną po tym terminie pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie informuje reklamującego.
3. Reklamację można złożyć w każdym BOK: 1) pisemnie; 2) ustnie do protokołu; 3) telefonicznie; 4) na adres biuro@intelly.pl; 5) za pośrednictwem innego środka komunikacji elektronicznej udostępnionego przez Operatora, w szczególności eBOK.
4. Reklamacja powinna zawierać: 1) imię, nazwisko i adres reklamującego; 2) przedmiot reklamacji i reklamowany okres; 3) okoliczności ją uzasadniające; 4) numer usługi, Kod Abonenta albo adres zakończenia sieci; 5) datę zawarcia Umowy i termin rozpoczęcia Usługi - gdy reklamacja dotyczy tego terminu; 6) żądaną kwotę odszkodowania lub innej należności, jeżeli jest dochodzona; 7) dane do wypłaty albo wniosek o zaliczenie kwoty na przyszłe płatności; 8) wybrany sposób odpowiedzi; 9) podpis - przy reklamacji pisemnej.
5. Reklamacja pisemna złożona w BOK jest potwierdzana niezwłocznie. Reklamacja przesłana pocztą lub kurierem oraz reklamacja telefoniczna lub elektroniczna jest potwierdzana na trwałym nośniku w terminie 14 dni. Przy reklamacji ustnej pracownik sporządza protokół, którego kopię niezwłocznie przekazuje reklamującemu na trwałym nośniku.
6. Potwierdzenie wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz nazwę, adres i numer telefonu Operatora. Operator może nie wysyłać odrębnego potwierdzenia, jeżeli w terminie przewidzianym na potwierdzenie udzielił już odpowiedzi na reklamację.
7. Jeżeli reklamacja nie zawiera elementu koniecznego do jej rozpatrzenia, Operator niezwłocznie wzywa do uzupełnienia braku w terminie 7 dni, wskazując brak i skutek nieuzupełnienia. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia pierwotnego złożenia. Operator odstępuje od wezwania, gdy brak nie utrudnia prawidłowego rozpatrzenia.
8. Jeżeli reklamujący nie wskazał sposobu odpowiedzi, Operator zwraca się o uzupełnienie tej informacji w sposób określony w Umowie, używany w czasie jej obowiązywania albo odpowiadający sposobowi złożenia reklamacji.

§ 20

1. Operator wysyła odpowiedź na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, w sposób wskazany przez reklamującego. Brak wysłania odpowiedzi w tym terminie oznacza uznanie żądania określonego w reklamacji za uzasadnione.
2. Odpowiedź zawiera: 1) nazwę i dane kontaktowe Operatora umożliwiające szybki kontakt, w tym numer telefonu i adres poczty elektronicznej; 2) datę złożenia reklamacji; 3) informację o jej uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu; 4) w razie przyznania kwoty - jej wysokość i termin wypłaty, nie dłuższy niż 30 dni od uwzględnienia, albo informację o zaliczeniu na przyszłe płatności; 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi reklamacyjnej i możliwości dochodzenia roszczeń przed sądem oraz w postępowaniu ADR przed Prezesem UKE.
3. Odpowiedź nieuwzględniająca reklamacji zawiera uzasadnienie faktyczne i prawne. Odpowiedź papierową przekazuje się przesyłką pocztową, kurierską albo w inny uzgodniony sposób.
4. Jeżeli odpowiedź nie została doręczona, Operator na żądanie reklamującego ponownie przekazuje ją, w sposób wskazany w żądaniu, nie później niż w terminie 3 dni roboczych.
5. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona albo Operator nie zapłacił przyznanej należności w terminie 30 dni od uwzględnienia reklamacji.
6. W przypadku znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między wykonaniem Usługi telekomunikacyjnej innej niż dostęp do Internetu a warunkami Umowy, konsument, po wyczerpaniu drogi reklamacyjnej, może dochodzić roszczeń z nienależytego wykonania Umowy i wypowiedzieć Umowę z winy Operatora na zasadach art. 380 Prawa komunikacji elektronicznej.
7. W zakresie Usługi Internetu prawa Abonenta wynikają z Umowy, Kodeksu cywilnego i rozporządzenia (UE) 2015/2120, w szczególności obejmują reklamację, upust, odszkodowanie oraz inne środki ochrony prawnej przewidziane prawem. Sam art. 380 Prawa komunikacji elektronicznej nie obejmuje Usługi dostępu do Internetu.
8. Po wyczerpaniu drogi reklamacyjnej konsument może wystąpić do sądu albo złożyć do Prezesa UKE wniosek o pozasądowe rozwiązanie sporu konsumenckiego na zasadach art. 383 i następnych Prawa komunikacji elektronicznej. Aktualne informacje i formularze są dostępne na stronie UKE.

IX. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI INTERNETU STACJONARNEGO

§ 21

1. Abonent podłącza Terminal zgodnie z instrukcją i wymaganiami technicznymi, chroni hasła oraz dane autoryzacyjne i stosuje aktualne zabezpieczenia, w szczególności oprogramowanie antywirusowe oraz zaporę sieciową. Operator udziela informacji potrzebnych do prawidłowego podłączenia Terminala.
2. Do publicznego udostępniania usług z Terminala może być wymagany publiczny adres IP. Operator domyślnie może przydzielać adres z puli prywatnej, w tym w mechanizmie CGNAT; publiczny lub stały adres IP jest dostępny na warunkach Cennika i możliwości technicznych.
3. Technologia, reklamowana prędkość pobierania i wysyłania oraz prędkość maksymalna, zwykle dostępna i minimalna właściwe dla konkretnego Pakietu są wskazywane w Umowie lub Podsumowaniu Warunków Umowy. Wartości te są wiążące dla Operatora i uwzględniają technologię zastosowaną w Miejscu świadczenia Usług.
4. Miarodajny pomiar parametrów wykonuje się certyfikowanym mechanizmem pomia-

rowym Prezesa UKE, po kablu Ethernet, przy wyłączonych innych Terminalach i aplikacjach obciążających łącze oraz na Terminalu spełniającym wymagania techniczne. Pomiar udostępniony przez Operatora ma charakter pomocniczy, jeżeli nie jest certyfikowany.
5. Na wyniki mogą wpływać w szczególności: zabezpieczenia i aplikacje działające na Terminalu; ograniczenia w sieciach, węzłach i usługach podmiotów trzecich; możliwości serwera lub dostawcy treści; stan, karta sieciowa i konfiguracja Terminala; jednoczesny ruch innych Terminali; korzystanie z Wi-Fi i warunki radiowe. Czynniki te nie zwalniają Operatora z zapewnienia parametrów na zakończeniu Sieci określonych w Umowie.
6. Telewizja i Telefonia są realizowane w sposób, który nie pomniejsza parametrów Internetu określonych w Umowie na zakończeniu Sieci. Jednoczesne korzystanie z wielu aplikacji i Terminali za Urządzeniem dostępowym może natomiast dzielić dostępne pasmo między urządzenia Abonenta.
7. Usługa Wi-Fi lub Wi-Fi Plus polega na włączeniu i utrzymaniu funkcji radiowej w Urządzeniu Operatora. Jeżeli Usługa nie została zamówiona, Operator może wyłączyć funkcję radiową Wi-Fi w swoim Urządzeniu. Operator nie gwarantuje zasięgu Wi-Fi w każdym miejscu; zasięg zależy m.in. od konstrukcji budynku, zakłóceń, odległości i liczby urządzeń.
8. INTELLY MESH obejmuje liczbę urządzeń wskazaną w Umowie, ich konfigurację i serwis oraz ma na celu poprawę zasięgu Wi-Fi. Nie stanowi gwarancji pełnego pokrycia całego budynku. Główne urządzenie i satelity pozostają własnością Operatora; wartość niezwróconej lub zniszczonej satelity określa Cennik.
9. Szczegółowe zasady zarządzania ruchem i ochrony bezpieczeństwa określa § 14 ust. 9-10. Operator może ograniczać ruch P2P wyłącznie wtedy, gdy konkretny ruch spełnia przesłanki bezpieczeństwa, nadużycia albo wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia, a zastosowany środek jest proporcjonalny.
10. Abonent zmieniający dostawcę Internetu ma prawo do ciągłości świadczenia, chyba że jest to technicznie niewykonalne, oraz może określić tryb zmiany zgodnie z Prawem komunikacji elektronicznej. Umowa z Operatorem w zakresie przenoszonej Usługi rozwiązuje się z chwilą rozpoczęcia świadczenia przez nowego dostawcę. Jeżeli rozpoczęcie nie nastąpi w uzgodnionym terminie, Operator kontynuuje Usługę, a po 30 dniach wypowiedzenie staje się bezskuteczne, o ile Abonent nie postanowi inaczej.
11. W razie opóźnienia lub nienależytej realizacji zmiany dostawcy Abonentowi przysługują środki ochrony i odszkodowanie przewidziane w Prawie komunikacji elektronicznej. Jeżeli Operator zapewniał adres poczty związany ze swoją nazwą handlową, Abonent może żądać bezpłatnego dostępu do tej poczty przez 6 miesięcy po zakończeniu Umowy.

X. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEFONII STACJONARNEJ

§ 22

1. Operator przydziela Abonentowi numer telefoniczny albo przenosi numer używany u innego dostawcy, jeżeli istnieją warunki prawne i techniczne. Operator zapewnia możliwość wykonywania połączeń na numery alarmowe.
2. Operator bezpłatnie umożliwia ustalenie progu kwotowego dla Usług z dodatkowym świadczeniem. Po osiągnięciu progu Operator niezwłocznie informuje Abonenta i blokuje połączenia do takich usług oraz odbieranie połączeń powodujących obowiązek zapłaty.
3. Dostępne progi wynoszą 0 zł, 35 zł, 100 zł i 200 zł na Okres rozliczeniowy. W braku wyboru próg wynosi 35 zł. Wyboru lub zmiany można dokonać przez Infolinię albo BOK. Po osiągnięciu progu dalsze korzystanie jest możliwe wyłącznie po ustaleniu wyższego progu, do jego wysokości.
4. Na żądanie Abonenta Operator nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery Usług z dodatkowym świadczeniem lub przychodzące z takich numerów, blokuje wskazane rodzaje takich usług albo blokuje połączenia przekraczające maksymalną cenę za jednostkę lub za połączenie określoną przez Abonenta.
5. Ceny, sposób naliczania i jednostki rozliczeniowe połączeń, w tym połączeń międzynarodowych, informacyjnych i do Usług z dodatkowym świadczeniem, określa Cennik Telefonii stacjonarnej.
6. Operator zapewnia funkcjonalności dotyczące prezentacji i blokady identyfikacji linii wywołującej i wywoływanej w zakresie wymaganym prawem i dostępnym technicznie; sposób ich obsługi jest publikowany na stronie www.intelly.pl lub przekazywany przez BOK.
7. Operator zapewnia w eBOK bieżący dostęp do Bilingu. Umieszczenie danych Abonenta w spisie abonentów albo przekazanie ich dostawcy spisu następuje wyłącznie po uzyskaniu wymaganej zgody i na zasadach określonych w Prawie komunikacji elektronicznej.
8. Abonent może żądać przeniesienia numeru do innego dostawcy w czasie obowiązywania Umowy oraz przez miesiąc po jej zakończeniu, chyba że zrzekł się tego prawa. Może określić tryb przeniesienia zgodnie z prawem, w tym z zachowaniem okresu wypowiedzenia, bez jego zachowania albo na koniec okresu wskazanego w Umowie.
9. Przeniesienie numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego dnia rozpoczęcia świadczenia przez nowego dostawcę. Jeżeli nie dojdzie do skutku, Operator kontynuuje lub wznawia Usługę tak, aby przerwa nie przekroczyła 1 dnia roboczego; po 30 dniach wypowiedzenie staje się bezskuteczne, o ile Abonent nie postanowi inaczej.
10. Za opóźnienie lub nienależytą realizację przeniesienia numeru Abonentowi przysługuje odszkodowanie na zasadach i w wysokości określonych w Prawie komunikacji elektronicznej.

XI. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE TELEWIZJI CYFROWEJ I VOD

§ 23

1. Zmiana zawartości programowej Pakietu może nastąpić wyłącznie na zasadach określonych w Umowie i bezwzględnie obowiązujących przepisach. Operator doręcza informację o zmianie na trwałym nośniku z wymaganym wyprzedzeniem oraz wskazuje prawo i termin wypowiedzenia, jeżeli ono przysługuje, a także informuje, czy wypowiedzenie następuje bez odszkodowania.
2. Przed zamówieniem płatnego materiału VOD lub PPV Operator podaje co najmniej: cenę brutto, czas udostępnienia, okres dostępności i liczbę możliwych odtworzeń, jeżeli są ograniczone. Zamówienie następuje przez wyraźne użycie funkcji wskazującej obowiązek zapłaty i może być potwierdzane PIN.
3. Jeżeli dostarczenie treści cyfrowej ma rozpocząć się przed upływem terminu odstąpienia, utrata prawa odstąpienia następuje wyłącznie po uzyskaniu uprzedniej zgody Abonenta, jego potwierdzeniu przyjęcia do wiadomości utraty prawa oraz przekazaniu wymaganego potwierdzenia na trwałym nośniku.
4. Multiroom jest dostępny w konfiguracjach technicznych określonych w ofercie Operatora. W ramach jednej Umowy można aktywować maksymalnie dwa dodatkowe Urządzenia Multiroom, wyłącznie w Miejscu świadczenia Usług. Usługa może wymagać dodatkowego okablowania koncentrycznego lub Ethernet, wykonywanego na warunkach Cennika.
5. Minimalnym poziomem jakości Telewizji cyfrowej i VOD jest prawidłowy sygnał odpowiadający co najmniej jakości SD, chyba że Umowa dla konkretnej Usługi przewiduje wyższy gwarantowany poziom.
6. Korzystanie z TV online - TOYA GO odbywa się zgodnie z regulaminem tej Usługi, ograniczeniami licencyjnymi i zasadami przenośności treści online. Dostępność poza Polską może zależeć od terytorium, licencji i weryfikacji miejsca zamieszkania.

XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 24

1. W sprawach nieuregulowanych stosuje się w szczególności ustawę z 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej, ustawę o prawach konsumenta, Kodeks cywilny, RODO, rozporządzenie (UE) 2015/2120 oraz przepisy dotyczące dostępności usług.
2. Administratorem danych osobowych jest INTELLY J. Niski Spółka Jawna. Z Inspektorem Ochrony Danych można skontaktować się pod adresem iod@intelly.pl. Dane są przetwarzane w celu zawarcia i wykonania Umowy, rozliczeń, obsługi, serwisu, reklamacji, bezpieczeństwa, przeciwdziałania nadużyciom, windykacji, realizacji obowiązków prawnych i dochodzenia roszczeń. Przetwarzanie danych osobowych do celów marketingowych odbywa się na podstawie właściwej podstawy prawnej określonej w RODO, natomiast używanie automatycznych systemów wywołujących lub telekomunikacyjnych urządzeń końcowych do przesyłania informacji handlowych wymaga uprzedniej zgody w zakresie wymaganym Prawem komunikacji elektronicznej.
3. W zakresie niezbędnym do zdalnego zarządzania, diagnostyki, utrzymania jakości i bezpieczeństwa Operator może przetwarzać dane techniczne, takie jak adres MAC, identyfikator urządzenia, poziomy sygnału, czas połączenia, wersja oprogramowania, statystyki błędów, liczba podłączonych urządzeń, parametry Wi-Fi i wolumen transmisji. Dane te nie są wykorzystywane do profilowania marketingowego. Jeżeli dostęp do informacji przechowywanych w urządzeniu jest konieczny do wykonania transmisji albo dostarczenia Usługi żądanej przez Abonenta, stosuje się wyjątek przewidziany w art. 399 ust. 3 Prawa komunikacji elektronicznej; w pozostałych przypadkach Operator spełnia obowiązki informacyjne i uzyskuje zgodę, jeżeli jest wymagana. Szczegóły zawiera Informacja o przetwarzaniu danych.
4. Odbiorcami danych mogą być podmioty świadczące na rzecz Operatora usługi bilingowe i informatyczne, hosting i pocztę, serwis techniczny, obsługę płatności, doręczenia pocztowe i kurierskie, pomoc prawną i windykację, usługi telewizyjne, wysyłkę SMS oraz organy publiczne uprawnione na podstawie prawa. Operator nie przekazuje danych do państw poza Europejskim Obszarem Gospodarczym.
5. Dane są przechowywane przez okres obowiązywania Umowy, a następnie przez okresy wymagane przepisami podatkowymi, rachunkowymi, retencyjnymi i innymi obowiązkami prawnymi oraz do czasu przedawnienia roszczeń. Abonentowi, na zasadach RODO, przysługują prawa dostępu, sprostowania, usunięcia, ograniczenia, przenoszenia, sprzeciwu i cofnięcia zgody oraz prawo skargi do Prezesa UODO. Zgody marketingowe można wycofać e-mailem, w BOK lub eBOK.
6. Operator zapewnia konsumentom z niepełnosprawnościami dostęp do informacji, dokumentów i obsługi w zakresie wymaganym przepisami prawa. Aktualny zakres dostępnych udogodnień, sposób ich zamawiania oraz informacje o dostępności BOK i kanałów obsługi są publikowane na www.intelly.pl i udostępniane w BOK.
7. Regulamin obowiązuje Abonentów, którzy zawarli Umowę albo zmienili jej warunki aneksem od 14 marca 2026 r. Zmiana Regulaminu wobec wcześniej zawartych Umów może nastąpić wyłącznie zgodnie z Umową i przepisami Prawa komunikacji elektronicznej.