

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH INTELLY

- I. Postanowienia ogólne
- II. Zakres korzystania z usług
- III. *Umowa*
 - Rozdział 1. Postanowienia ogólne dotyczące Umowy
 - Rozdział 2. Warunki zawarcia Umowy
 - Rozdział 3. Warunki realizacji Umowy
 - Rozdział 4. Zmiana Umowy i czasowe odłączenia Usługi
 - Rozdział 5. Rozwiązanie Umowy
- IV. Zasady używania Urządzenia dostępowego
- V. Dodatkowe obowiązki Abonenta i Operatora
- VI. Odpowiedzialność Operatora

VII. Opłaty

VIII. Reklamacje

IX. Postanowienia szczegółowe dotyczące Usługi

X. Postanowienia szczegółowe dotyczące Usługi Telefonii Stacjonarnej

XI. Postanowienia szczegółowe dotyczące Usługi Telewizji Cyfrowej oraz VOD

XII. Przetwarzanie danych osobowych

XIII. Postanowienia końcowe

I POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Zapewnienie przez INTELLY J. Niski Spółka Jawna z siedzibą w Olsztynie, kod 10-601, ul. Pstrowskiego 31, operatora telekomunikacyjnego, świadczącego usługi w dziedzinie radiowo-telewizyjnej oraz telekomunikacyjnej na podstawie stosownych zezwoleń, zwanego dalej Operatorem, możliwości korzystania z Usług,

odbywa się na warunkach określonych w dokumentach:

1. „Regulaminie świadczenia usług Intelly”, zwanym dalej Regulaminem,
2. „Cenniku usług Intelly”, zwanym dalej Cennikiem,
3. „Umowie Abonenckiej o świadczenie usług telekomunikacyjnych”, zwanej dalej Umową,
4. „Regulaminie i szczegółowych warunkach promocji”, zwanym dalej Regulaminem promocji.

Dokumenty te dostępne są na stronie www.intelly.pl oraz w Biurze Obsługi Abonenta Operatora. Regulamin, Cennik i Regulamin promocji (jeżeli dotyczy) stanowią załączniki do Umowy.

§ 2

Użyte w Umowie, Regulaminie, Cenniku i Regulaminie promocji (jeżeli dotyczy) określenia, nazwy i skróty oznaczają:

1. Abonent – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych albo osoba

prawna, albo jednostka nie posiadająca osobowości prawnej, z którą zawarto Umowę.

2. Sieć Intelly – zespół środków technicznych wykorzystywanych przez Operatora do świadczenia Usług.
3. Infolinia – telefoniczna lub internetowa obsługa Abonentów pod numerem telefonu: 89 721 11 11 lub adresem e-mail: biuro@intelly.pl.
4. Abonament – należna Operatorowi od Abonenta opłata za Usługę (na którą w zależności od rodzaju Usługi składają się opłaty za: transmisję danych, reemisję, emisję własnych programów oraz utrzymanie sieci).
5. Opłata instalacyjna - należna Operatorowi od Abonenta opłata za wykonanie instalacji abonenckiej.
6. Opłata aktywacyjna – należna Operatorowi opłata od Abonenta za aktywację Usługi.
7. Pakiet – zbiór cech danej Usługi, świadczonej przez Operatora Abonentowi.

8. Usługa/Usługi – jedna lub więcej usługa telekomunikacyjna określona w punktach 9-13 świadczona przez Operatora Abonentowi.
9. Usługa Internetowa – Usługa zapewniająca możliwość korzystania z dostępu do Internetu.
10. Usługa Telefonii Stacjonarnej – Usługa zapewniająca możliwość korzystania z połączeń telefonicznych wraz z dodatkowymi udogodnieniami związanymi z wykorzystaniem transmisji danych, sieci Internet oraz usług świadczonych przez innych operatorów na mocy stosownych umów i porozumień.
11. Usługa Telewizji Cyfrowej – Usługa zapewniająca możliwość odbioru przez Abonenta programów radiowo-telewizyjnych oraz możliwość dostępu do udogodnień telewizyjnych - obejmujących między innymi dostęp do elektronicznego przewodnika po programach, kontroli rodzicielskiej, cyfrowej jakości obrazu, cyfrowej jakości dźwięku Dolby Digital, wyboru wersji językowej oraz wersji napisów (w zależności od oferty nadawcy).
12. VOD – usługa interaktywna polegająca na zapewnieniu Abonentowi, w wybranym przez niego czasie jednorazowego lub wielokrotnego dostępu do Bazy VOD będącej w aktualnej ofercie Operatora. VOD dostępne jest jako jeden z Pakietów Usług Telewizji Cyfrowej.
13. Baza VOD – zbiór materiałów audiowizualnych dostępnych w Usłudze VOD w całości, w postaci pakietów lub indywidualnie. Baza VOD udostępniana jest poprzez Urządzenie dostępowe pozwalające na skorzystanie z Usługi VOD.
14. Instalacja abonencka – zespół środków technicznych zainstalowanych w lokalu Abonenta, umożliwiający przyłączenie tego lokalu do Sieci Intelly.
15. Urządzenie dostępowe – urządzenie oddane Abonentowi na czas trwania Umowy do używania, wraz z wyposażeniem (okablowanie, instrukcja obsługi, karta dostępu, inne), umożliwiające przyłączenie do Sieci Intelly i korzystanie z wybranych Usług. Zapewnienie zasilania dla Urządzenia dostępowego leży po stronie Abonenta.

Urządzenie dostępne jest ograniczone konfiguracyjnie do obsługi Pakietu wykupionego przez Abonenta. Informacje o aktywacji lub obsłudze dodatkowych funkcjonalności Urządzenia dostępowego podane są w instrukcji obsługi lub w Portalu Abonenta. Urządzenie dostępne przechowuje informacje techniczne niezbędne do zapewnienia jakości Usług zgodnej z Pakietem. Ze względu na konieczność weryfikacji jakości Usług świadczonych Abonentowi i zapewnienia poprawnej obsługi reklamacji Operator nie udostępnia możliwości wyłączenia funkcjonalności gromadzenia tych informacji.

16. Karta dostępową – stanowiącą własność Operatora karta umożliwiającą korzystanie z wybranej Usługi, powiązana z Urządzeniem dostępowym.

17. Limit należności – górna granica zobowiązań Abonenta, której przekroczenie uprawnia Operatora do zablokowania świadczenia usługi, określona w Umowie.

18. PIN – nadany przez Operatora ciąg znaków umożliwiający zmianę parametrów

Usług. Zmiany parametrów Usług wykonane z użyciem PIN-u są traktowane jak wykonane bezpośrednio przez Abonenta.

19. Terminal abonencki – urządzenie wykorzystywane przez Abonenta, umożliwiające połączenie do Sieci Intelly i korzystanie z danej Usługi, zwane również telekomunikacyjnym urządzeniem końcowym. W szczególności Terminalem abonenckim są:

a) komputer lub inne urządzenie połączone przewodowo lub bezprzewodowo do Urządzenia dostępowego,

b) odbiornik umożliwiający odbiór programów radiowych lub telewizyjnych,

c) telefon – telefon stacjonarny z wybieraniem tonowym, przeznaczony do korzystania z Sieci Intelly we współpracy z Urządzeniem dostępowym.

20. Zamawiający – osoba zainteresowana zawarciem Umowy, składająca Zamówienie.

21. Zamówienie – zlecenie zawarcia umowy na świadczenie Usług Intelly, złożone przez Zamawiającego w siedzibie Operatora, Biurze Obsługi Abonenta lub drogą elektroniczną udostępnioną przez Operatora.
22. Biling – zestawienie Połączeń nawiązanych przez Abonenta podczas korzystania z telefonii stacjonarnej w okresie rozliczeniowym lub zestawienie zamówionych pozycji lub pakietów w przypadku VOD.
23. Połączenia – połączenia telefoniczne oraz transmisja danych zrealizowane przez Abonenta w ramach telefonii stacjonarnej, rozliczane wg Bilingu.
24. Okres rozliczeniowy – okres od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, traktowany jako minimalny okres obowiązywania Umowy, przy czym pierwszy okres rozliczeniowy trwa od dnia instalacji Usług do końca następnego pełnego miesiąca kalendarzowego.
25. Portal Abonenta – spersonalizowana witryna internetowa (EBOK), dostępna z poziomu strony www.intelly.pl po podaniu danych autoryzacyjnych.
26. Przyłącze - zespół środków technicznych zainstalowanych w lokalu Abonenta, umożliwiający przyłączenie tego lokalu do Sieci Intelly. Może być ono wykonane w technologii:
- a) światłowodowej opartej o pasywną sieć optyczną – Przyłącze FTTH/PON,
 - b) mieszanej światłowodowo-koncentrycznej – Przyłącze HFC,
 - c) technologii bezprzewodowej – Przyłącze radiowe,
 - d) z wykorzystaniem okablowania UTP/FTP – Przyłącze Ethernet
27. Multiroom – usługa dodatkowa pozwalająca na niezależne oglądanie (za pomocą dodatkowego urządzenia dostępowego) dowolnych programów z oferty Operatora w przekazie cyfrowym w kilku pomieszczeniach jednocześnie w obrębie jednego lokalu Abonenta w ramach wykupionego pakietu.
28. Forma dokumentowa - forma zawarcia, rozwiązania lub zmiany Umowy, w której

oświadczenie składane jest na trwałym nośniku w taki sposób, by było możliwe ustalenie osoby składającej oświadczenie.

29. Trwały nośnik – materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji w sposób umożliwiający dostęp do tych informacji w przyszłości i pozwalające na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci (np. poczta elektroniczna, SMS, MMS, CD/DVD albo papier).

30. PPV - usługa świadczona odpłatnie przez Operatora jako jedno-razowa usługa dodatkowa do usługi Telewizji Cyfrowej, polegająca na zapewnieniu Abonentowi dostępu do zakodowanej pojedynczej Audycji, emitowanej w czasie rzeczywistym (na żywo).

31. TV GO - usługa świadczona drogą elektroniczną, zapewniająca dostęp do serwisu multimedialnego.

32. Dostęp do usług telewizyjnych - usługa dostępu do programów telewizyjnych oraz usług interaktywnych i multimedialnych w zależności od wybranego Urządzenia

dostępowego za pośrednictwem Terminala abonenckiego.

33. Pakiety Bazowe - podstawowe pakiety oferty Operatora udostępniane w ramach danej usługi Operatora.

34. EBOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne na stronie internetowej www.intelly.pl oraz ebok.intelly.pl, aplikacja będąca własnością Operatora.

II ZAKRES KORZYSTANIA Z USŁUG INTELLY

§ 3

Operator na podstawie Regulaminu i Umowy, zawieranej po spełnieniu warunków określonych w Regulaminie i Cenniku, zapewnia Abonentowi:

- 1) wykonanie Przyłącza do Sieci Intelly
- 2) możliwość korzystania za pomocą Sieci Intelly z Usług, określonych w Umowie,
- 3) udostępnienie Urządzenia dostępowego, jeżeli takowe jest wymagane do świadczenia Usługi,
- 4) zachowanie poufności informacji o danych osobowych Abonenta i świadczonych na jego rzecz Usługach, ich treści, z wyjątkiem

przypadków przewidzianych prawem oraz publikacji danych osobowych w książkach telefonicznych (o ile Abonent wyraził zgodę na publikację tych informacji).

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 istnienia możliwości technicznych do wykonywania Usług w ramach Umowy.
2. Umowa określa czas, na jaki została zawarta.
3. Stwierdzenie przez Operatora istnienia możliwości technicznych nie dotyczy stanu Terminala abonenckiego, za którego stan Operator nie odpowiada i którego oceny nie dokonuje.
4. Stwierdzenie przez Operatora istnienia możliwości technicznych nie dotyczy stanu lokalu Abonenta ani zlokalizowanego w nim Przyłącza.

§ 5

1. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu i Umowy – w szczególności do terminowego regulowania opłat.
2. W razie uczestniczenia w promocji organizowanej przez Operatora, integralną częścią Umowy (oprócz Regulaminu i Cennika) staje się Regulamin promocji, którego postanowienia zastępują odpowiednie regulacje Umowy w okresie, w którym Abonent zgodnie z Regulaminem promocji zobowiązał się do korzystania z Usług.

§ 6

W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba upoważniona na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.

§ 7

Zamawiający może zawrzeć Umowę osobiście lub przez osobę upoważnioną przez niego na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.

§ 8

Abonent zobowiązany jest poinformować Operatora w formie pisemnej lub dokumentowej udostępnionej przez Operatora o zmianie danych zawartych w Umowie, w

terminie nie późniejszym niż do końca miesiąca, w którym doszło do zmiany danych, pod rygorem poniesienia konsekwencji wynikających z braku zgłoszenia zmiany danych.

Rozdział 2. Warunki zawarcia Umowy

§ 9

Zamawiający zgłasza do Operatora w formie pisemnej lub dokumentowej udostępnionej przez Operatora Zamówienie na Usługi lub zmianę ich parametrów.

§ 10

1. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a) braku zaległości w regulowaniu opłat uiszczanych na rzecz Operatora.
 - b) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z umowy;
 - c) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora

lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530 z późn. zm.); Operator powiadamia Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

2. Operator może odmówić Zamawiającemu zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Zamawiającego w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust. 1 pkt 3, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z tej umowy w formie weksla lub kaucji, na warunkach wskazanych w ust. 3-6 poniżej.
3. W przypadkach wskazanych w ust. 2, Operator może uzależnić zawarcie Umowy od podpisania przez Abonenta weksla *in blanco* nie na zlecenie, na zabezpieczenie należności przysługujących Operatorowi od Abonenta. W

przypadku niezapłacenia Operatorowi przysługujących mu należności, a zwłaszcza:

- kar umownych,
- innych należności,
- poniesionych kosztów naprawy lub wymiany Urządzenia dostępowego (§ 18 ust. 1),
- Abonamentu lub innych opłat wymienionych w części VII Regulaminu,

Operator może wypełnić weksel w każdym czasie kwotą wynikającą z zadłużenia Abonenta z tytułu Umowy wraz z należnymi odsetkami i kosztami dochodzenia należności, uzupełnić weksel według swego uznania datą i miejscem wystawienia weksla, datą i miejscem płatności oraz klauzulą „bez protestu” oraz przystąpić do jego realizacji.

4. Po zaprzestaniu przez Abonenta korzystania z Usług Operatora i braku zadłużenia z tytułu Umowy, niewykorzystany weksel zostanie przez Abonenta odebrany w Biurze Obsługi Abonenta. W przypadku nieodebrania weksla w terminie 30 dni, Operator upoważniony jest do zniszczenia weksla.
5. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany formy zabezpieczenia przysługujących mu

należności, o których mowa w ust. 3 na kaucję pobieraną przez Operatora wyłącznie w Biurze Obsługi Abonenta lub przelewem na rachunek bankowy.

6. Kaucja nie podlega oprocentowaniu i ulega zwrotowi w przypadku rozwiązania Umowy, o ile Operator nie zaliczy jej na poczet opłat należnych Operatorowi.
7. W celu zawarcia Umowy Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający jego tożsamość lub status prawny. W przypadku, gdy adres zameldowania nie jest zgodny z adresem instalacji Przyłącza, Operator może zażądać okazania dokumentów potwierdzających prawo własności, użytkowania wieczystego nieruchomości lub spółdzielcze prawo do lokalu, w jakim ma zostać zainstalowane Przyłącze i aktywowane Usługi. W szczególnych przypadkach, w przypadku niemożności okazania przez Abonenta ww. dokumentów własności, Operator może wyrazić zgodę na złożenie przez Abonenta pisemnego oświadczenia o posiadaniu tytułu prawnego do lokalu.

8. Zamawiający ponosi odpowiedzialność za szkody Operatora powstałe wskutek złożenia niezgodnego z prawdą oświadczenia, o którym mowa w ust. 7.

Rozdział 3. Warunki realizacji Umowy

§ 11

1. Rozpoczęcie korzystania z Usług oraz naliczanie Abonamentu zgodnie z Cennikiem następuje z chwilą aktywacji danej usługi potwierdzone pisemnie na Protokole Wydania Sprzętu i Odbioru Usługi, dokonanego po zawarciu Umowy.
2. Wykonanie Umowy może być uwarunkowane uiszczeniem jednorazowej opłaty instalacyjnej lub aktywacyjnej za Usługę wymienioną w Umowie.
3. W przypadku, gdy Przyłącze zostało samowolnie zmienione i jego stan uniemożliwia świadczenie Usługi, świadczenie Usługi może być uzależnione od wykonania dodatkowych prac naprawczych. Prace te zostaną wykonane na koszt Abonenta. Jeżeli Abonent nie wyraża zgody na pokrycie kosztów naprawy Operator

ma prawo odmówić świadczenia Usługi. W takim przypadku umowa wygasa.

§ 12

1. Wszelkich ingerencji, zmian, napraw, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Sieci Intelly, Przyłączu, Urządzeniu dostępowym oraz Karcie Dostępu dokonuje wyłącznie Operator lub osoby przez niego upoważnione.
2. Abonent jest zobowiązany, po uprzednim uzgodnieniu terminu, umożliwić pracownikom Operatora lub osobom upoważnionym przez Operatora, sprawdzenie stanu technicznego Sieci Intelly, Przyłącza i Urządzenia dostępowego, zainstalowanych w lokalu zajmowanym przez Abonenta.
3. Uszkodzenia elementów będących własnością Operatora, w szczególności uszkodzenia Sieci Intelly lub Urządzenia dostępowego, wynikłe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, usuwane są w całości na koszt Abonenta.

§ 13

Odstąpienie od Umowy dotyczy Abonentów będących konsumentami

(osobami fizycznymi, które zawarły umowę niezwiązaną bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową)

1. W przypadku zawarcia Umowy poza lokalem Operatora lub na odległość, Abonent będący konsumentem ma prawo odstąpić od Umowy bez podania jakiegokolwiek przyczyny.
2. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia Umowy.
3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy, Abonent musi poinformować Operatora INTELLY J. Niski Spółka Jawna z siedzibą w Olsztynie, kod 10-601, ul. Pstrowskiego 31, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Olsztynie, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem: 0000376227, NIP: 7393817901, Regon: 280580782, nr telefonu 89 721 11 11, e-mail: biuro@intelly.pl o swojej decyzji w sprawie odstąpienia od Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia złożonego pisemnie w naszym Biurze Obsługi Abonenta przy ulicy Pstrowskiego 31, 10-601 Olsztyn lub poprzez oświadczenie wysłane za pośrednictwem poczty elektronicznej lub drogą elektroniczną za pomocą aplikacji EBOK dostępnej na stronie internetowej Operatora.
4. Abonent może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.
5. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy wystarczy, aby Abonent złożył informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.
6. W przypadku odstąpienia od Umowy Operator zwraca Abonentowi wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty dostarczenia Urządzenia dostępowego (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Abonenta sposobu dostarczenia innego, niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Operatora), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później, niż 14 dni od dnia, w którym Operator został poinformowany o decyzji Abonenta o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy. Zwrot płatności

dokonywany jest przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Abonenta w transakcji, chyba że wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Abonent nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

7. Jeżeli Abonent zażądał rozpoczęcia świadczenia usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, zapłaci Operatorowi kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformował Operatora o odstąpieniu od Umowy.
8. Prawo do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem Operatora lub na odległość nie przysługuje, jeżeli Operator wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora utraci prawo do odstąpienia od Umowy.
9. Wzór formularza odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 4 stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu.

Rozdział 4. Zmiana Umowy i czasowe odłączenia Usług

§ 14

1. Abonent może zmienić warunki Umowy zawartej w formie pisemnej lub dokumentowej (telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub drogą elektroniczną poprzez aplikację EBOK dostępną na stronie internetowej Operatora) udostępnionej przez Operatora. Operator potwierdzi Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i termin wprowadzenia zmian w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Potwierdzenie Operator dostarczy drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia w sposób określony w zdaniu poprzednim lub na żądanie abonenta Operator dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej.

2. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej lub dokumentowej w terminie 14 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
3. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.
3. W okresie czasowego odłączenia Usługi Operator nie pobiera Abonamentu, wznowienie świadczenia Usługi wymaga wniesienia stosownej, zgodnej z Cennikiem, opłaty.
4. W przypadku, gdy Abonent skorzystał z promocji oferowanej przez Operatora, warunki czasowego odłączenia Usługi oraz zmiany Umowy określają przepisy Regulaminu promocji.

Rozdział 5. Rozwiązanie Umowy

§ 16

- ### **§ 15**
1. Abonent na podstawie wniosku złożonego z miesięcznym okresem wyprzedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca, może czasowo odłączyć Usługę lub zmienić jej Pakiet.
 2. Czasowe odłączenie Usługi następuje na czas określony, wskazany przez Abonenta i wyrażony w miesiącach kalendarzowych, nie krótszy jednak niż jeden miesiąc kalendarzowy i nie dłuższy niż trzy miesiące.
1. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca W przypadku, gdy Abonent skorzystał z promocji oferowanej przez Operatora warunki rozwiązania umowy określają postanowienia Regulaminu promocji. W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony z okresem zobowiązania do korzystania z Usług, po upływie okresu zobowiązania Abonentowi przysługuje prawo jej wypowiedzenia w każdym czasie, z zachowaniem miesięcznego okresu

wypowiedzenia. Umowa bez okresu zobowiązania do korzystania z Usług może być rozwiązana przez każdą ze stron, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych Umową.

2. W przypadku istotnego naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy, Regulaminu bądź Regulaminu promocji, po wcześniejszym bezskutecznym wezwaniu (pisemnym, poczta elektroniczną, telefonicznie lub SMS) do natychmiastowego zaprzestania naruszania postanowień Umowy, Regulaminu lub Regulaminu promocji, Umowa może być rozwiązana przez Operatora z winy Abonenta w trybie natychmiastowym, przy czym za istotne naruszenia uważa się:

1) nieuregulowanie przez Abonenta zaległych opłat za Abonament lub innych opłat jednorazowych w terminie oznaczonym w wezwaniu do zapłaty,

2) niezastosowanie się do obowiązków wynikających z § 12, 18 ust. 3, 20 lub 28 Regulaminu,

3) nieuprawniony dostęp do sieci przez Abonenta, Rozwiązanie Umowy dotyczy Usługi, w zakresie której powstało naruszenie.

4) udostępniania Usługi Operatora innym osobom bez zgody Operatora, Rozwiązanie Umowy dotyczy Usługi, w zakresie której powstało naruszenie.

3. W przypadku niepoinformowania Operatora o zmianie adresu Abonenta dokonanej w trakcie obowiązywania Umowy, doręczenia dokonane na adres podany przez Abonenta w Umowie uważa się za skuteczne.

4. W przypadku zawarcia Umowy związanego z ulgą przyznaną Abonentowi, wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta, przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta lub przed upływem wskazanego okresu zobowiązania (w przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony ze wskazanym okresem

zobowiązania), nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Abonenta będącego konsumentem Umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne Urządzenie końcowe.

IV ZASADY UŻYWANIA URZĄDZENIA DOSTĘPOWEGO

§ 17

1. Operator po zawarciu Umowy przekazuje do użytkowania przez Abonenta Urządzenie dostępowe (jeżeli jest wymagane), przy czym Urządzenie dostępowe stanowi własność Operatora
2. Odbiór Urządzenia dostępowego wymaga podpisania przez Abonenta protokołu odbioru.
3. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie dostępowe zgodnie z jego przeznaczeniem oraz nie dokonywać samodzielnie zmian w jego konfiguracji. Abonentowi nie wolno

udostępniać Urządzenia dostępowego osobom trzecim. W takim przypadku Abonent ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za skutki i efekty takiego udostępnienia.

4. Urządzenie dostępowe jest zabezpieczone przed otwarciem za pomocą plomby.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu uszkodzenia Urządzenia dostępowego i związanej z tym niemożności korzystania przez Abonenta z Usługi, jeśli niemożność ta spowodowana jest niewłaściwą eksploatacją Urządzenia dostępowego przez Abonenta.

§ 18

1. W przypadku uszkodzenia lub zerwania plomby zabezpieczającej Urządzenie dostępowe przed otwarciem, uszkodzenia Urządzenia dostępowego spowodowanego w szczególności samodzielną ingerencją Abonenta, naprawą, niewłaściwą eksploatacją, dokonaniem zmian w jego konfiguracji, udostępnieniem Urządzenia dostępowego osobie trzeciej – koszty ewentualnej naprawy lub wymiany

- Urządzenia dostępowego pokrywa w całości Abonent.
2. Za usunięcie usterek w lokalu Abonenta nie wynikających z winy Operatora bądź za wezwanie służb technicznych Operatora do usunięcia nieuzasadnionej usterki, bądź usterki, która wystąpiła z winy Abonenta, pobierana jest opłata wg Cennika.
 3. Abonent zobowiązany jest zgłosić do Operatora każdą usterkę Urządzenia dostępowego. Na żądanie Operatora Abonent zobowiązany jest dostarczyć uszkodzone urządzenie dostępowe do Biura Obsługi Abonenta.
 4. Operator w ramach Usługi nie dostarcza urządzeń wymaganych do wykonania sieci komputerowej (np. okablowanie, przełącznik, karta sieciowa) oraz Terminala abonenckiego (chyba, że Umowa stanowi inaczej).
 5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niepoprawne działanie Usługi wynikłe z nieprawidłowej pracy sieci komputerowej wykonanej przez Abonenta za Urządzeniem dostępowym.
 6. Abonent zobowiązany jest do odpowiedniego zabezpieczenia Urządzenia dostępowego. Obejmuje ono:
 - 1) podłączenie go do prawidłowo wykonanej instalacji elektrycznej,
 - 2) zabezpieczanie go przed zalaniem i zawilgoceniem,
 - 3) zapewnienie mu w miejscu instalacji właściwej cyrkulacji powietrza, w tym 15 cm wolnej przestrzeni w miejscach gdzie posiada ono otwory wentylacyjne,
 - 4) nie umieszczanie go w pobliżu zewnętrznych źródeł ciepła (jak np. grzejniki, nagrzewnice) bądź na innych urządzeniach, które emitują ciepło (odtwarzacze DVD, wzmacniacze, itp.),
 - 5) nie zdejmowanie obudowy. Wewnątrz urządzenia mogą znajdować się elementy pod wysokim napięciem, które mogą zagrozić życiu bądź zdrowiu użytkownika. Wysokie napięcie występuje również wtedy, gdy urządzenie działa w trybie czuwania.

Operator zaleca dodatkowe zabezpieczenie w postaci podłączenia urządzenia do listwy antyprzebieciowej.

§ 19

Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, a także czasowego odłączenia Usługi na okres przekraczający jeden miesiąc kalendarzowy, Abonent zobowiązany jest do zwrotu sprawnego, znajdującego się w stanie nie gorszym, niż wynikający z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji, Urządzenia dostępowego, w terminie 7 dni. Zwrot Urządzenia dostępowego polegać będzie na dostarczeniu przez Abonenta i na koszt Abonenta Urządzenia dostępowego do Biura Obsługi Abonenta.

V DODATKOWE OBOWIĄZKI ABONENTA I OPERATORA

§ 20

1. Abonent zobowiązuje się do:

a) niepodejmowania działań powodujących ingerowanie w dane lub przechwytywanie

danych innych użytkowników Sieci Intelly lub Internetu, a także powodujących zakłócenia w pracy Sieci Intelly, w Internecie lub urządzeniach innych użytkowników,

b) nieprzeprowadzania jakichkolwiek przeróbek w Sieci Intelly oraz Przyłączu, podłączania dodatkowych Odbiorników, samodzielnego montowania gniazd abonenckich,

c) nierozpowszechniania publicznego programów radiowych, telewizyjnych oraz materiałów dostępnych w Telewizji Intelly oraz VOD. Abonent zobowiązuje się wykorzystywać te materiały wyłącznie do swego użytku osobistego na terytorium Polski. Zakres użytku osobistego obejmuje krąg osób pozostających w związku osobistym (pokrewieństwo, powinowactwo lub stosunek towarzyski). Cały program, jak i poszczególne audycje wchodzące w skład programu, są chronione prawem autorskim. Abonent nie ma prawa kopiowania lub udostępniania w jakiejkolwiek formie na użytek osób trzecich programów, audycji składających się na ten program, lub sygnału tego programu, zawartości Usługi VOD w

całości lub części. Ponadto Abonent nie ma prawa pobierania opłat za oglądanie programów, poszczególnych audycji, dostęp do VOD lub jej części,

- d) ochrony numeru PIN i nieudostępniania go osobom nieuprawnionym. W przypadku udostępnienia go Abonent ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za wszystkie konsekwencje będące skutkiem takiego udostępnienia i braku ochrony.

2. Operator zobowiązuje się do:

- 1) usuwania usterek występujących u pojedynczych Abonentów w terminie nie dłuższym niż trzy dni robocze od daty zgłoszenia. Za dni robocze przyjmuje się dni od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 10.00 do 18.00, o ile Abonent nie umówi się w innym terminie.
- 2) usuwania usterek, obejmujących swoim zasięgiem nie mniej niż jeden budynek, w czasie 16 godzin roboczych od momentu zgłoszenia.

Usterka powinna być zgłoszona poprzez Infolinię lub Biura Obsługi Abonenta, których aktualne adresy dostępne są na stronie www.intelly.pl.

Abonent powinien zapewnić pracownikom Operatora dostęp do miejsca wystąpienia usterki, chyba że miała ona miejsce poza jego lokalem lub miejscem kontrolowanym przez Abonenta. Niezapewnienie takiego dostępu przedłuża odpowiednio terminy, określone w ust. 2, pkt 1 i 2.

3. Wszelkie ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług podane są w § 28-30.
4. Operator monitoruje stale jakość ruchu w Sieci Intelly, aby nie dopuszczać do przekraczania jej pojemności, przepustowości łącz oraz wydajności zastosowanych w niej urządzeń. Działania te nie mają wpływu na jakość świadczonych usług.
5. Operator w przypadkach naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci wynikających z działań Abonenta ma prawo:
 - a) do odłączenia urządzenia dostępowego w przypadku naruszeń opisanych w § 28 ust. 4,

b) do rozwiązania umowy w przypadkach i trybie opisanym w Rozdziale 5 Regulaminu.

6. Operator dla ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych stosuje:

- a) ochronę fizyczną danych osobowych,
- b) zabezpieczenia sprzętowe infrastruktury informatycznej i telekomunikacyjnej,
- c) zabezpieczenia narzędzi programowych i baz danych,
- d) zabezpieczenia organizacyjne.

Operator na swojej stronie pomocy technicznej www.intelly.pl w zakładce „Dokumenty” udostępnia aktualne informacje na temat zagrożeń związanych ze świadczoną usługą, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, poprzez wskazanie linku do strony internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej <https://cik.uke.gov.pl/uslugiteleko/poradniki/pliki-do-pobrania/>

7. Minimalne oferowane poziomy jakości usług są podane w niniejszym paragrafie ust. 2 i ust. 10 oraz § 28 ust. 14. Określone w nich dane wraz z czasem podłączenia podanym w Umowie

stanowią minimalne oferowane poziomy jakości Usługi świadczonej Abonentowi.

8. Operator deklaruje następujące dane dotyczące jakości Usług na dzień zawarcia Umowy Abonenckiej:

- a) Wskaźnik średniego czasu oczekiwania na połączenie z personelem ≤ 60 sekund
- b) Wskaźnik poprawności faktur: $> 99,5\%$
- c) Wskaźnik skuteczności połączeń telefonicznych: $> 98\%$

Wskaźniki są obliczane zgodnie z ustaleniami raportu z prac realizowanych w ramach memorandum w sprawie współpracy na rzecz podnoszenia jakości usług na rynku telekomunikacyjnym dostępnego na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Operator informuje, że przepisy powszechnie obowiązującego prawa nie określają szczególnego rodzaju odpowiedzialności za niedotrzymanie deklaracji dotyczących jakości świadczonej usługi telekomunikacyjnej, jednak Operator odpowiada wobec Abonenta z tego tytułu na

zasadach określonych w Regulaminie, a także na zasadach ogólnych określonych w Kodeksie cywilnym dla niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań z umów wzajemnych (w tym w szczególności w zakresie prawa Abonenta do żądania odszkodowania).

9. Prędkość maksymalna, wskazana w Cenniku usług Operatora, której osiągnięcia Abonent może oczekiwać przynajmniej raz na dobę, wyznacza górną granicę prędkości osiąganą w wybranym pakiecie.

10. Wykaz minimalnych oferowanych poziomów jakości świadczonych usług na podstawie umowy:

1. Telewizja

Intelly oferuje minimalny poziom jakości sygnału telewizji cyfrowej na poziomie 0.0000001. Jest to wartość parametru BER (Bit Error Ratio), bitowa stopa błędów decydująca o jakości i możliwości odbierania programów nadawanych cyfrowo.

2. Internet

Intelly oferuje minimalny poziom jakości usług transmisji danych w usłudze Internetu na poziomie 50% maksymalnej prędkości dla danych wysyłanych i odbieranych zawartej w Umowie abonenckiej. Pomiar prędkości pobierania i wysyłania danych powinien być wykonany bezpośrednio na porcie urządzenia, które abonent otrzymał w ramach usługi Internet. Wskaźnik opóźnienia pakietów jest mniejszy od 1s.

3. Telefonia Stacjonarna

Intelly oferuje minimalny poziom jakości usług transmisji głosu w telefonii stacjonarnej na poziomie 4. Jest to wartość wskaźnika jakości transmisji głosu MOS (Mean Opinion Score) mierzona metodą ACR (Absolute Category Rating).

VI ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

§ 21

1. W przypadku niewłaściwego dostępu do danej Usługi Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi, na zasadach Kodeksu Cywilnego przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.

2. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi Telefonii Stacjonarnej trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

3. Z tytułu niedotrzymania z winy Operatora:

1)terminu zawarcia umowy o świadczenie danej Usługi,

2)określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tej Usługi,

Abonentowi za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje od Operatora odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w

Umowie miesięcznej opłaty abonamentowej. Obniżenie Abonamentu następuje po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego określonego w § 26 i 27. Odszkodowanie zostanie przekazane w sposób wskazany przez Abonenta i terminie nie krótszym niż 14 dni od daty uznania reklamacji.

§ 22

Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

1) niedziałanie Usługi wynikłe z nieprawidłowej konfiguracji lub działania Terminala abonenckiego,

2) formę i treść programów radiowych i telewizyjnych.

VII OPŁATY

§ 23

1. Abonent jest obowiązany do regulowania,:

a)opłaty instalacyjnej i aktywacyjnej określonej Umową,

b)miesięcznego Abonamentu, płatnego do 15 dnia każdego miesiąca,

c) innych opłat przewidzianych Cennikiem, Regulaminem, Regulaminem promocji (jeżeli występuje) i Umową,

d) Dla Abonentów, którzy regulują płatności na podstawie faktur wystawionych przez Operatora, obowiązującym terminem płatności jest termin wskazany na fakturze, jednakże nie wcześniejszy niż określony w ust 1 pkt. b.

2. Rachunek cząstkowy za miesiąc podłączenia Usługi będzie naliczany w wysokości 1/30 aktualnej opłaty za dany Pakiet pomnożonej przez ilość dni pozostałych od daty instalacji Urządzenia dostępowego lub Usługi do końca miesiąca.

3. Operator może naliczać w wystawianych fakturach opłaty za usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one jeszcze naliczane.

4. Abonent może dokonać płatności przelewem na rachunek bankowy Operatora.

5. Operator może wprowadzić dla wybranych typów Usługi dodatkowe kanały płatności – przelew elektroniczny, SMS, SMS Premium lub opłatę kartą. Abonent w przypadku tych

płatności ponosi odpowiedzialność za wykonanie płatności.

6. W przypadku nieuiszczenia opłat Operator może przerwać świadczenie danej Usługi do czasu otrzymania płatności za Usługę, po upływie terminu wynikającego z wezwania do zapłaty. Wznowienie świadczenia danej Usługi wymaga uregulowania zaległości.

7. Operator po uzyskaniu zgody Abonenta może publikować e-fakturę zawierającą opłaty za Usługę w sposób elektroniczny i doręczać ją Abonentowi poprzez Portal Abonenta lub oprogramowanie Urządzenia dostępowego.

8. Zasady korzystania z elektronicznych faktur VAT:

a) Operator powiadamia Abonenta, który wyraził zgodę, o wystawieniu e-faktury na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta,

b) e-faktura dostępna jest w Portalu Abonenta, w zakładce „Faktury” po zalogowaniu się danymi autoryzacyjnymi. Powiadomienie o wystawieniu e-faktury wysyłane jest na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej, pod warunkiem jego

pozytywnej weryfikacji. Chwilą doręczenia e-faktury jest chwila przekazania do Abonenta powiadomienia o jej wystawieniu i udostępnieniu w Portalu Abonenta,

c) Dane niezbędne do zalogowania Abonent otrzymuje w momencie zawarcia umowy. W przypadku braku potrzebnych danych Abonent może je uzyskać w Biurach Obsługi Abonenta lub na Infolinii,

d) Akceptacja przez Abonenta formy elektronicznej faktury nie pozbawia Operatora prawa do wystawiania i przesyłania faktur w formie papierowej,

e) Operator rozpoczyna wystawianie e-faktur nie wcześniej niż w dzień po zarejestrowaniu zgody oraz wystawia je nie dłużej niż do dnia zarejestrowania odwołania zgody,

f) W przypadku rozwiązania Umowy, Abonent traci dostęp do portalu Abonenta po 30 dniach od daty rozwiązania Umowy. W tej sytuacji Abonent zobowiązany jest do pobrania wystawionych e-faktur z Portalu Abonenta i ich archiwizacji, na wypadek konieczności wykorzystania ich np.: w przypadku kontroli skarbowej.

g) Każdorazowa zmiana adresu e-mail, na który mają być przesyłane powiadomienia o wystawieniu e-faktury, wiąże się z weryfikacją nowego adresu w celu sprawdzenia jego poprawności.

§ 24

1. Za opóźnienie w regulowaniu opłat Operator pobiera odsetki ustawowe.

2. Dokonywane przez Abonenta wpłaty będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet odsetek.

3. Odsetki za opóźnienie w regulowaniu opłat wykazywane są w podsumowaniu wystawionej faktury na podstawie noty odsetkowej.

§ 25

Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu należności na konto bankowe Operatora.

VIII. REKLAMACJE

§ 26

1. Abonent może składać reklamację z powodu:

- a. niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
- b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
- c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.

2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.

3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego Abonenta.

4. Reklamacja może być złożona w każdym Biurze Obsługi Abonenta. Reklamacja może być również złożona:

- a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Abonenta, albo

przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),

- b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Abonenta,

- c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wysłanie e-maila na adres biuro@intelly.pl.

5. Reklamacja powinna zawierać:

- a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego Abonenta,

- b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

- c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,

- d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci,

- e. datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,

- f. datę zawarcia Umowy abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. b,
 - g. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący Abonent żąda ich wypłaty,
 - h. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. g,
 - i. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Abonenta, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że niezuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje niezuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że niezuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. g, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi

Abonenta, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.

10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.

11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

§ 27

1. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

2. Odpowiedź na reklamację zawiera:

a. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację,

b. informację o dniu złożenia reklamacji,

c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,

d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w § 26 ust. 5 lit. h,

e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,

f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,

3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
4. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z

którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.

5. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.
6. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 4 i 5, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 26 ust. 11 oraz § 27 ust. 2 i 3 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

7. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego Abonenta wyrażone w sposób określony w § 26 ust. 4 zdanie drugie, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

8. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

9. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

IX POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI INTERNETOWEJ

§ 28

1. Abonent jest zobowiązany:

a) do zainstalowania w Terminalu abonenckim określonej przez Operatora karty z portem umożliwiającym połączenie do Urządzenia dostępowego,

b) nieudostępniania osobom trzecim danych autoryzacyjnych połączenia bezprzewodowego zawartych na karcie rejestracji (w przypadku korzystania z Urządzenia dostępowego z portem bezprzewodowym). W przypadku udostępnienia danych autoryzacyjnych Abonent ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za wszystkie konsekwencje będące skutkiem takiego udostępnienia.

2. Operator jest obowiązany dostarczyć Abonentowi wszelkie informacje, niezbędne do skonfigurowania Terminala abonenckiego.

3. Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie w Terminalu abonenckim oprogramowania

antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Terminala abonenckiego, jak również kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą Sieci Intelly lub innych źródeł.

4. Operator ma prawo do odłączenia Urządzenia dostępowego w wyniku wykrycia na Terminalu abonenckim wirusów lub robaków internetowych, mogących powodować zakłócenia w pracy Sieci Intelly lub użytkowników Sieci Intelly bądź sieci Internet. Ponowne podłączenie Urządzenia dostępowego może nastąpić po usunięciu przez Abonenta wirusów lub robaków powodujących zagrożenie. Odłączenie takie nie może być podstawą do uzyskania obniżki w abonamencie lub dochodzenia innych roszczeń w stosunku do Operatora.

5. Operator na swojej stronie pomocy technicznej www.intelly.pl udostępnia informacje na temat bezpieczeństwa połączenia bezprzewodowego, jego działania oraz wymagań dotyczących urządzeń i systemu operacyjnego eksploatowanego po stronie Abonenta.

6. Urządzenie dostępowe z portem bezprzewodowym pracuje w paśmie zwolnionym od zezwoleń 2.4 lub 5 GHz, w którym mogą pracować również inne urządzenia bezprzewodowe, jak kuchenki mikrofalowe, piloty, telefony, urządzenia Bluetooth i inne, co może być przyczyną zakłóceń lub nieprawidłowego działania połączenia.

7. Operator może zastosować w swojej sieci urządzenia pozwalające na kolejkowanie ruchu peer-to-peer.

8. W przypadku awarii, powstania wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia w sieci Operator może na czas takiego zdarzenia zastosować następujące środki zarządzania ruchem:

a) zmienić alokację zasobów dostępnych w danym obszarze sieci, aby zapewnić możliwie najlepsze działanie Usługi Internetowej dla wszystkich Abonentów,

b) zmienić kierowanie w zakresie ruchu do zasobów, do których dostęp został z w/w powodów ograniczony.

Środki te nie wpływają na prywatność Abonentów ani ochronę ich danych osobowych, mogą natomiast wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.

9. Operator, w celu zapobiegnięcia przeciążeniom Sieci Intelly, które mogą wpłynąć na utrzymanie integralności i bezpieczeństwa Usługi Internetowej, może zastosować tymczasowe rozwiązania ograniczające selektywnie dostępność wybranych zasobów internetowych, będących źródłem naruszeń integralności i bezpieczeństwa Usługi Internetowej. Rozwiązania te nie będą miały wpływu na prywatność Abonentów ani ochronę ich danych osobowych, mogą natomiast wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.

10. Operator nie zarządza ruchem generowanym przez Terminale abonenckie podłączone do Urządzenia dostępowego. Nie należy dopuszczać, aby sumaryczne zapotrzebowanie na prędkość generowane przez te Terminale przekraczało prędkość maksymalną Pakietu. Najpopularniejsze aplikacje sieciowe wymagają

dla jednego Terminala abonenckiego następujących prędkości:

a) Przeglądanie stron WWW – 1 Mb/s pasma w kierunku ściągania danych,

b) Oglądanie video w jakości standardowej – 2 Mb/s pasma w kierunku ściągania danych,

c) Oglądanie video w wysokiej jakości (HD) – 6 Mb/s pasma w kierunku ściągania danych,

d) Rozmowy video w wysokiej jakości (HD) – 1,5 Mb/s pasma w kierunku ściągania jak i wysyłania danych,

e) Usługi telefoniczne w technologii VOIP – 64 kb/s pasma w kierunku ściągania jak i wysyłania danych,

f) Gry sieciowe czasu rzeczywistego – 2 Mb/s pasma w kierunku ściągania oraz 1,5 Mb/s w kierunku wysyłania danych,

g) Gry sieciowe pozostałe (np. planszowe) – 1 Mb/s pasma w kierunku ściągania jak i wysyłania danych.

W przypadku jednoczesnego korzystania z wielu aplikacji na wielu Terminalach abonenckich w/w wymagania na prędkość należy odpowiednio przemnożyć przez liczbę Terminali abonenckich i liczbę uruchomionych

aplikacji. Przykładowo odtwarzanie plików video w wysokiej jakości (HD) na 3 Terminalach abonenckich będzie wymagać 18 Mb/s wolnego pasma w kierunku ściągania danych.

W przypadku gdy sumaryczne zapotrzebowanie na prędkość przekracza prędkość maksymalną Pakietu, Abonent może zauważyć przeciążenie łącza. Przeciążenie takie skutkować może pogorszeniem jakości usług, co będzie widoczne między innymi jako obniżenie prędkości wczytywania się stron, pogorszenie jakości obrazu lub dźwięku dla transmisji video oraz rozmów telefonicznych w technologii VOIP, pojawianie się opóźnień w grach sieciowych. Przeciążenie takie może również spowodować spowolnienie działania usług w sieci Internet wymagających niskich i stabilnych wartości opóźnienia i jego zmienności (tzw. jitter) w szczególności aplikacji realizujących telefonię VOIP, wideokonferencje oraz gry interaktywne.

11. Przeciążenie takie może zostać usunięte poprzez:

- a) zakupienie Pakietu Usługi Internetowej o prędkości dostosowanej do potrzeb Abonenta,
- b) ograniczenie sumarycznego zapotrzebowania na prędkość generowanego przez poszczególne Terminale abonenckie do wartości maksymalnej Pakietu,
- c) wyłączenie na Terminalach abonenckich aplikacji potrafiących skonsumować całe pasmo świadczonej usługi np. przesyłających pliki poprzez sieci peer-to-peer.

12. W ramach Usługi Operator domyślnie przyznaje adres IP z puli adresów prywatnych. Adres taki zapewnia większe bezpieczeństwo Terminali abonenckich, jednak usługi udostępniane z poziomu Terminali abonenckich mogą nie być widoczne wprost w sieci Internet. Dla udostępniania usług w sieci Internet bezpośrednio z Terminala abonenckiego konieczne jest uzyskanie publicznego adresu IP.

13. Świadczone przez Operatora Usługi określone w § 2 pkt 10-12, 30 nie wpływają na jakość Usługi Internetowej. W przypadku innych usług świadczonych przez Operatora, informacje w tym zakresie są zamieszczane w

regulaminach lub innych dokumentach dotyczących poszczególnych usług.

14. Operator w Cenniku usług wskazuje dla każdego Pakietu Usługi Internetowej prędkość deklarowaną oraz maksymalną w kierunku ściągania i wysyłania danych. Prędkość deklarowana oraz prędkość maksymalna w kierunku ściągania/wysyłania danych, to prędkość, której osiągnięcia Abonent może oczekiwać przynajmniej raz na dobę, wyznaczająca górną granicę prędkości osiąganą w wybranym Pakiecie. Prędkość zwykle dostępna osiągalna jest przez 80% doby i wynosi 75% prędkości maksymalnej. Prędkość minimalna jest najniższą prędkością, jaką Operator podejmuje się dostarczyć Abonentowi zgodnie z Umową i wynosi 50% prędkości maksymalnej. Prędkości te są osiągalne do punktów styku Operatora z węzłami wymiany ruchu internetowego. Pomiarów prędkości można dokonać poprzez certyfikowany mechanizm pomiarowy UKE <https://pro.speedtest.pl/>.

15. Na obniżenie prędkości osiąganą w ramach Pakietu mają wpływ:

a) zabezpieczenia antywirusowe, antyspamowe i aplikacje pełniące rolę zapór sieciowych zainstalowane po stronie nadawcy i odbiorcy przekazu, które kontrolując dane wpływają na spowolnienie dostarczania ich do aplikacji,

b) ograniczenia istniejące w węzłach pośrednich sieci Internet, nad którymi Operator nie ma kontroli,

c) ograniczenia wynikające z dostępnego pasma, konfiguracji sieci i jakości usługi znajdujące się po stronie odbiorcy przekazu lub dostawcy treści,

d) stan Terminala abonenckiego w szczególności działające w tle aplikacje, konsumujące pasmo dostępne w ramach Pakietu (często bez wiedzy użytkownika),

16. W przypadku stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi Internetowej pod względem prędkości lub innych parametrów jakości a prędkością lub parametrami wynikającymi z Umowy, Regulaminu, obowiązującego Abonenta Cennika lub Regulaminu promocji, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia Reklamacji. Po

wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent będący konsumentem uprawniony jest do złożenia do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Abonentowi przysługuje także prawo dochodzenia roszczeń przed sądem powszechnym. Poza roszczeniami określonymi w Regulaminie Abonentowi przysługują również środki ochrony przewidziane w innych przepisach prawa, w tym w kodeksie cywilnym, które obejmują prawo żądania wykonywania usługi zgodnie z postanowieniami Umowy, Regulaminu, obowiązującego Abonenta Cennika lub Regulaminu promocji oraz żądania zapłaty odszkodowania.

X POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEFONII STACJONARNEJ

§ 29

1. Operator w ramach Umowy nadaje Abonentowi telefoniczny numer abonencki wykorzystywany do połączenia z Abonentami innych sieci telefonicznych w kraju i na świecie. Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi i nie wprowadza ograniczeń w kierowaniu połączeń na te numery. Operator nie gromadzi danych o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego z którego wykonywane są Połączenia.
2. W przypadku Telefonii dla celów bezpieczeństwa Abonenta są blokowane połączenia:
 - a) o podwyższonej opłacie lub opłacie za połączenie przekraczającej 10 złotych netto za minutę. Realizacja połączeń na wskazane numery będzie możliwa po ich aktywacji poprzez Infolinię lub Biura Obsługi Abonenta, których aktualne adresy dostępne są na stronie www.intelly.pl,
 - b) przez które realizowane są nadużycia telekomunikacyjne, czyli działania zmierzające do generowania „sztucznego ruchu” w sieci Intelly lub w sieciach innych

operatorów telekomunikacyjnych. Przez generowanie sztucznego ruchu rozumiane jest korzystanie z usług telekomunikacyjnych polegające na ciągłym lub powtarzającym się przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej w celu odniesienia korzyści majątkowej przez Abonenta lub osobę trzecią a także ustanawianie, instalowanie jak też wykorzystywanie bramek GSM (tzw. FCT). Operator zastrzega sobie również możliwość zablokowania połączeń w sytuacji, gdy zostanie przekroczony Limit należności. W usługach świadczonych w ramach roamingu zagranicznego w Strefie Euro wynosi on 50 Euro, w przypadku pozostałych usług 200 zł.

3. Operator realizuje prezentację identyfikacji linii wywołującej lub wywoływanej, a także możliwości:

a) dla użytkownika wywołującego – możliwość jednorazowego lub stałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywoływanego podczas wywołania i połączenia,

b) dla abonenta wywoływanego – możliwość eliminacji dla połączeń przychodzących prezentacji identyfikacji linii wywołującej, a jeżeli taka prezentacja jest dostępna przed rozpoczęciem połączenia przychodzącego, także możliwość blokady połączeń przychodzących od abonenta lub użytkownika stosującego eliminację prezentacji identyfikacji linii wywołującej,

c) w przypadku przekierowania połączenia - abonentowi wywoływanemu możliwość eliminacji, prezentacji identyfikacji linii wywoływanej u użytkownika wywołującego,

d) zablokowania automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań do telekomunikacyjnego urządzenia końcowego tego abonenta.

Sposób realizacji tych funkcjonalności w Sieci Intelly jest opisany w Portalu Abonenta.

4. Operator po uzyskaniu na to zgody w Umowie może umieścić dane Abonenta w następujących spisach abonentów: Ogólnopolskim Biurze Numerów (informacja telefoniczna), Ogólnopolskim Spisie Abonentów (książka telefoniczna) prowadzonych przez

operatora wskazanego przez Prezesa UKE jako świadczącego te usługi, oraz spisie abonentów publikowanym na stronie www.intelly.pl. Zgoda ta może być wycofana w każdym czasie. Dane abonentów którzy wyrażają zgodę na umieszczenie ich danych w ogólnopolskich spisach abonentów zostaną raz w miesiącu przekazane operatorowi prowadzącemu te spisy.

5. Operator bezpłatnie zapewnia Abonentowi określenie progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, dla każdego okresu rozliczeniowego, a w momencie osiągnięcia progu kwotowego Operator jest obowiązany do:
 - a) natychmiastowego poinformowania Abonenta o tym fakcie,
 - b) zablokowania możliwości wykonywania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
6. Operator oferuje Abonentom wskazane w ust. 5 progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 100 i 200 złotych. W przypadku, gdy Abonent nie określił progu kwotowego, o którym mowa w zdaniu

poprzedzającym, próg ten wynosi 0 złotych dla każdego okresu rozliczeniowego. Wyboru progu kwotowego dokonać można poprzez Infolinię, Portal Abonenta lub Biura Obsługi Abonenta, których aktualne adresy dostępne są na stronie www.intelly.pl.

7. Po osiągnięciu progu kwotowego, o którym mowa w ustępie 6, wykonywanie połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbieranie połączeń z takich numerów w danym okresie rozliczeniowym, oprócz połączeń, które nie powodują obowiązku zapłaty po stronie Abonenta, jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego, o którym mowa w ustępie 6, do wysokości tego progu.
8. Operator może przestać świadczyć usługi o podwyższonej opłacie, gdy średni czas połączeń w danym miesiącu rozliczeniowym dla danej usługi przekroczy 45 sek. lub jeśli pojedyncze połączenie jest dłuższe niż 15 minut (zwykle średnio trwają 15 sekund).

XI POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEWIZJI CYFROWEJ

ORAZ VOD

§ 30

1. Operator może wprowadzić zmiany do zawartości programowej Pakietu, według zasad określonych w Umowie. Informacja o zmianach przekazywana jest nie później niż na 1 miesiąc przed planowaną zmianą w formie pisemnej, elektronicznej i dokumentowej, odpowiadającej formie zawarcia umowy Abonentowi i nie wymaga podpisywania nowej Umowy lub aneksu do niej. W takim przypadku Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
2. Operator przed udostępnieniem Abonentowi płatnych materiałów z Bazy VOD podaje dla każdej pozycji warunki dostępności określające:
 - 1) czas w jakim dana pozycja będzie udostępniona od momentu zamówienia,
 - 2) czas przez jaki będzie dostępna i ilość możliwych powtórzeń jej odtworzenia,
 - 3) cenę brutto zamawianego materiału.
3. Momentem naliczenia pełnej płatności za zamówiony materiał jest rozpoczęcie jego odtwarzania potwierdzone kodem PIN. Abonent dokonując zamówienia potwierdza, że akceptuje przedstawione mu wcześniej warunki dostępności i zapisy niniejszego Regulaminu.
4. Multiroom dostępny jest w zależności od wybranego przez Abonenta dostępu do usług telewizyjnych:
 - 1) dostęp do usług telewizyjnych 3G HD / HD PVR z Multiroom 3G HD, HD PVR;
 - 3) dostęp do usług telewizyjnych HD z Multiroom HD lub CI+;
 - 4) dostęp do usług telewizyjnych CI+ z Multiroom CI+;
 - 4) dostęp do usług telewizyjnych CI (CAM) z Multiroom CI (CAM).
5. W ramach jednej umowy istnieje możliwość aktywowania maksymalnie dwóch dodatkowych dekodatorów Multiroom.
6. W zależności od lokalizacji usługa dodatkowa Multiroom wymaga doprowadzenia do dodatkowych odbiorników okablowania koncentrycznego. Szczegółowe informacje odnośnie możliwości obsługi kanałów

wielopokojowych oraz sposobu połączenia urządzeń dostępowych w usłudze dodatkowej Multiroom dostępne są w Biurach Obsługi Abonenta lub na Infolinii.

XII PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

§ 31

1. Administratorem danych osobowych ujętych w Umowie jest INTELLY J. Niski Spółka Jawna z siedzibą w Olsztynie przy ul. Pstrowskiego 31, a z inspektorem ochrony danych można skontaktować się wysyłając wiadomość na adres: e-mail iod@intelly.pl.
2. Dane osobowe Abonentów przetwarzane są w celu wykonania Umowy o świadczenie usług, wypełnienia obowiązku prawnego (np. wystawianie faktur) i realizacji prawnie uzasadnionych interesów (np. dochodzenie roszczeń lub marketing bezpośredni). Niektóre dane mogą być również przetwarzane w oparciu o zgodę Abonenta.
3. Odbiorcami danych osobowych mogą być między innymi przedsiębiorcy pocztowi, biura informacji gospodarczej i Urząd Komunikacji

Elektronicznej. Przetwarzanie może zostać powierzone również podwykonawcom, firmom windykacyjnym, partnerom biznesowym, dostawcom oprogramowania itp.

4. Dane Abonentów będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń. Dane dotyczące wykonanych usług przechowywane będą przez 1 rok od użycia usługi (np. wykonania połączenia telefonicznego). Dane dotyczące rozliczeń przechowywane będą przez czas narzucony przez przepisy skarbowe.
5. Abonenci mają prawo do żądania od INTELLY J. Niski Spółka Jawna dostępu do danych osobowych, sprostowania tych danych i ich przenoszenia, w niektórych przypadkach również do ich usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
6. Obowiązek podania danych osobowych w celu zawarcia Umowy wynika z ustaw Prawo Telekomunikacyjne i Kodeks Cywilny.
7. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych, zawarte są w polityce prywatności udostępnianej Abonentowi

przy zawieraniu Umowy i zamieszczonej na stronie internetowej www.intelly.pl

8. Podstawą prawną przetwarzania jest Art. 6 ust. 1 lit. a, b, c i f rozporządzenia 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).

XIII POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 32

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy kodeksu cywilnego oraz inne właściwe przepisy.

§ 33

1. Operator:

a) doręcza Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych

w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych Operatora, Regulaminie promocji lub Cennikach, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie dostarczania treści każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych Operatora, Regulaminie promocji lub Cennikach na adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, o ile Operator umożliwi korzystanie z takiego środka albo na piśmie na adres korespondencyjny;

b) podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych Operatora, Regulaminie promocji lub Cennikach z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność

wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent, w przypadku braku akceptacji może wypowiedzieć Umowę, doręczając Operatorowi oświadczenie o wypowiedzeniu do dnia wejścia tych zmian w życie.

2. Jeżeli w okresie wypowiedzenia Abonent oświadczy na piśmie, iż nowych postanowień nie przyjmuje, Umowa ulega rozwiązaniu z upływem okresu wypowiedzenia. W przypadku braku pisemnego oświadczenia, postanowienia obowiązują strony od dnia następnego po okresie wypowiedzenia.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 25 stycznia 2021 roku.

Regulamin zastępuje poprzedni i obowiązuje do czasu ogłoszenia następnego.

Załącznik do regulaminu

Wzór formularza odstąpienia od umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy, możliwe jest jego złożenie w formie dokumentowej)

Adresat: INTELLY J. Niski Spółka Jawna z siedzibą w Olsztynie, kod 10-601, ul.

Pstrowskiego 31, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Olsztynie, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem: 0000376227, NIP: 7393817901, Regon: 280580782, nr telefonu 89 721 11 11, e-mail: biuro@intelly.pl

Ja/My (*) niniejszym informuję/informujemy (*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi: ...

Data zawarcia umowy: ...

Imię i nazwisko konsumenta (-ów): ...

Adres konsumenta (-ów): ...

Podpis konsumenta (-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej).

Data: ...

(*) Niepotrzebne skreślić