

## REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH INTELLY

- I. Postanowienia ogólne
- II. Zakres korzystania z usług Intelly
- III. Umowa
  - Rozdział 1. Postanowienia ogólne
  - Rozdział 2. Warunki zawarcia Umowy
  - Rozdział 3. Warunki realizacji Umowy
- IV. Zasady używania Urządzenia dostępowego
- V. Dodatkowe obowiązki Abonenta i Operatora
- VI. Odpowiedzialność Operatora
- VII. Opłaty
- VIII. Reklamacje
- IX. Postanowienia szczegółowe dotyczące Usługi Internetu stacjonarnego
- X. Postanowienia szczegółowe dotyczące Usługi Telefonii stacjonarnej
- XI. Postanowienia szczegółowe dotyczące Usługi Telewizji cyfrowej oraz VOD
- XII. Postanowienia końcowe

### I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

#### § 1

Zapewnienie przez INTELLY Niski Stypułkowski Błazczuk Spółka Jawna z siedzibą w Olsztynie, 10-601, ul. Pstrowskiego 31, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000669710, NIP: 7391973695, Regon: 510446072, adres poczty elektronicznej: biuro@intelly.pl, nr telefonu (89) 7211111, 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 korzystania z usług telekomunikacyjnych Intelly”, zwanym dalej Regulaminem,
2. „Cenniku usług”, zwanym dalej Cennikiem,
3. „Umowie Abonenckiej o świadczenie usług telekomunikacyjnych”, zwanej dalej Umową,
4. „Regulaminie i szczegółowych warunkach promocji”, zwanym dalej Regulaminem promocji, jeżeli mają zastosowanie w danym przypadku.

Dokumenty te dostępne są na stronie [www.intelly.pl](http://www.intelly.pl) oraz w Biurach Obsługi Klienta Operatora. Regulamin, Cennik i Regulaminy promocji (jeżeli dotyczą) zawierają informacje przedumowne w rozumieniu Prawa komunikacji elektronicznej i stanowią załączniki do Umowy.

#### § 2

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

1. Abonent – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych albo osoba prawna, albo jednostka nieposiadająca 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 (zwany również opłatą abonamentową) – należna Operatorowi od Abonenta opłata za Usługę (na którą w zależności od rodzaju Usługi składają się opłaty za: Dostęp do usług telewizyjnych, wykupione pakiety Usługi, reemisję, emisję własnych programów, połączenia, transmisje danych).
5. Opłata instalacyjna – określona w Umowie, należna Operatorowi od Abonenta opłata za wykonanie Przyłącza. Opłaty dodatkowe za pozostałe prace instalacyjne, a także ceny urządzeń nieprzewidzianych w Umowie, zawarte są Cenniku.
6. Opłata aktywacyjna – określona w Umowie, należna Operatorowi opłata od Abonenta za aktywację Usługi.
7. Pakiet (zwany również Pakietem taryfowym) – zbiór cech danej Usługi, świadczony przez Operatora Abonentowi.
8. Usługa/Usługi – jedna (lub więcej) usługa określona w punktach 9-12, 30 i 31 świadczona przez Operatora Abonentowi.
9. Usługa Internetu stacjonarnego – Usługa zapewniająca możliwość korzystania z 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 przewoźnika po programach, kontroli rodzicielskiej, cyfrowej jakości obrazu, cyfrowej jakości dźwięku Dolby Digital, wyboru wersji językowej oraz wersji napisów (w zależności od oferty nadawcy). W ramach usługi Telewizji cyfrowej stosowane są Urządzenia dostępowe o oznaczeniach 3G, MAXX wyposażone dodatkowo w funkcje interaktywne. Do prawidłowego działania usługi z wykorzystaniem urządzeń dostępowych MAXX 4K opartych na systemie operacyjnym Android TV konieczny jest dostęp do Internetu (połączenie po WiFi) o prędkości minimum 10 Mb/s oraz dostęp do usług Google.
12. VOD – usługa interaktywna polegająca na zapewnieniu Abonentowi, w wybranym przez niego czasie dostępu do wybranych pozycji z Bazy VOD będącej w aktualnej ofercie Operatora.
13. Baza VOD – zbiór materiałów audiowizualnych dostępnych w Usłudze VOD w całości, w postaci pakietów lub indywidualnie, udostępniona poprzez Urządzenie dostępowe, aplikację TV online - TOYA GO lub stronę internetową Operatora.
14. Przyłącze – zespół środków technicznych, umożliwiający przyłączenie 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.
15. Urządzenie dostępowe – urządzenie oddane Abonentowi na czas trwania Umowy do używania, wraz z wyposażeniem (okablowanie, karta dostępową, inne), umożliwiające przyłączenie do Sieci Intelly i korzystanie z wybranych Usług. Zapewnienie zasilania dla Urządzenia dostępowego leży po stronie Abonenta. Urządzenie dostępowe jest ograniczone konfiguracyjnie do obsługi Pakietu wykupionego przez Abonenta. Informacje o aktywacji lub obsłudze dodatkowych funkcjonalności Urządzenia dostępowego podane są w instrukcji obsługi lub na stronie internetowej [www.intelly.pl](http://www.intelly.pl). Urządzenie dostępowe 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 – stanowiąca własność Operatora karta umożliwiająca korzystanie z wybranej Usługi, powiązana z Urządzeniem dostępowym.
17. Konsument – osoba fizyczna wnosząca o świadczenie Usług lub korzystająca z takich Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
18. Limit należności – górna granica zobowiązań Abonenta, której przekroczenie uprawnia Operatora do zablokowania świadczenia Usługi określona w § 22 ust. 6.
19. Usługi o podwyższonej opłacie – usługi telekomunikacyjne z dodatkowym świadczeniem, które może być realizowane przez inny podmiot, niż Operator.
20. 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.
21. Terminal abonencki – urządzenie wykorzystywane przez Abonenta, umożliwiające podłączenie do Sieci Intelly i korzystanie z danej Usługi. Dodatkowe terminale abonenckie muszą być zainstalowane w tym samym lokalu, co pierwszy terminal i podłączone do tego samego Urządzenia dostępowego. W szczególności Terminalem abonenckim są:
  - a) komputer lub inne urządzenie podłączone przewodowo lub bezprzewodowo do Urządzenia dostępowego,
  - b) odbiornik umożliwiający odbiór programów radiowych lub telewizyjnych,
  - c) telefon komórkowy lub modem komórkowy – cyfrowy terminal komórkowy, posiadający dokument lub znak stwierdzający zgodność tego urządzenia z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszczony do pracy w sieci telekomunikacyjnej,
  - d) telefon – telefon stacjonarny z wybieraniem tonowym, przeznaczony do korzystania z Telefonii stacjonarnej we współpracy z Urządzeniem dostępowym.
22. Zamawiający – osoba zainteresowana zawarciem Umowy, składająca Zamówienie.
23. Zamówienie – zlecenie zawarcia umowy na świadczenie Usług Intelly, złożone przez Zamawiającego w siedzibie Operatora, Biurze Obsługi Klienta lub drogą elektroniczną udostępnioną przez Operatora.
24. Billing – zestawienie Połączeń nawiązanych przez Abonenta podczas korzystania z Telefonii stacjonarnej, w okresie rozliczeniowym lub zestawienie zamówionych pozycji lub pakietów w przypadku VOD.
25. Połączenia – połączenia telefoniczne oraz transmisja danych zrealizowane przez Abonenta w ramach Telefonii stacjonarnej, rozliczane wg Billing.
26. 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.
27. Multiroom – usługa dodatkowa pozwalająca na niezależne oglądanie (za pomocą dodatkowego Urządzenia dostępowego) dowolnych programów z oferty Telewizji cyfrowej 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 umożliwiająca przechowywanie informacji w sposób umożliwiający dostęp do tych informacji w przyszłości i pozwalające na odtworzenie przechowywanych informacji w niezminionej postaci (np. poczta elektroniczna, SMS, MMS, CD/DVD albo papier).
30. PPV - usługa świadczona odpłatnie przez Operatora jako jednorazowa usługa dodatkowa do usługi Telewizji cyfrowej, polegająca na zapewnieniu Abonentowi dostępu do zakodowanej pojedynczej audycji, emitowanej w czasie rzeczywistym (na żywo).
31. TV online - TOYA 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 Intelly udostępniane w ramach danej usługi Telewizja cyfrowa - TOYAcyfrowaTV.
34. eBOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne na stronie internetowej [www.intelly.pl](http://www.intelly.pl) oraz [ebok.intelly.pl](http://ebok.intelly.pl), aplikacja będąca własnością Intelly.
35. Opłata za utrzymanie łącza telekomunikacyjnego – należna Operatorowi od Abonenta opłata miesięczna za utrzymanie łącza telekomunikacyjnego do budynku jednorodzinnego lub do lokalu z doprowadzonym indywidualnym przyłączem, wykonanym bezpośrednio od węzła Intelly znajdującego się poza budynkiem celem świadczenia usługi Telewizji cyfrowej, Internetu stacjonarnego lub Telefonii stacjonarnej. Przez budynek jednorodzinny należy rozumieć budynek wolno stojący albo budynek w zabudowie bliźniaczej, szeregowej lub grupowej, służący zaspokajaniu potrzeb mieszkaniowych, stanowiący konstrukcyjnie samodzielną całość, w którym dopuszcza się wydzielenie nie więcej niż dwóch lokali mieszkalnych albo jednego lokalu mieszkalnego i lokalu użytkowego o powierzchni całkowitej nieprzekraczającej 30% powierzchni całkowitej budynku.

## II. ZAKRES KORZYSTANIA Z USŁUG INTELLY

### § 3

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

- 1) przyłączenie 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.

## 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, przy czym może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.
3. W przypadku, gdy Umowa zostanie wypowiedziana przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta lub przed upływem wskazanego okresu zobowiązania do korzystania z Usługi, Operator może dochodzić odszkodowania. Odszkodowanie, o którym mowa w zdaniu pierwszym, nie przysługuje w przypadku wypowiedzenia przez Abonenta Umowy przed rozpoczęciem przyłączenia go do sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane - przed rozpoczęciem świadczenia Usług. Odszkodowanie, o którym mowa w niniejszym ustępie, nie może przekroczyć sumy opłat abonamentowych stanowiących cenę za tę usługę, które Abonent byłby zobowiązany uiścić do czasu zakończenia okresu zobowiązania do korzystania z Usługi.
4. Stwierdzenie przez Operatora istnienia możliwości technicznych nie dotyczy stanu Terminala abonenckiego, za którego stan Operator nie odpowiada i którego oceny nie dokonuje.
5. Stwierdzenie przez Operatora istnienia możliwości technicznych nie dotyczy stanu lokalu Abonenta (w tym znajdujących się w nim instalacji) ani stanu 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 obowiązującego Abonenta Cennika) staje się Cennik i regulamin promocji, którego postanowienia obowiązują w okresie, w którym Abonent zgodnie z Cennikiem i 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

1. Operator może uzależnić zawarcie Umowy oraz rozpoczęcie świadczenia Usług od podania przez Abonenta danych osobowych:
  - 1) imię i nazwisko,
  - 2) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny jeżeli jest on inny, niż adres miejsca zamieszkania,
  - 3) numer PESEL albo nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość w przypadku osób nie posiadających numeru PESEL,
  - 4) adres poczty elektronicznej, jeżeli na wniosek Abonenta umowa ma zostać zawarta w formie dokumentowej.

Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Abonenta znajdują się w Umowie.

2. Operator może również uzależnić zawarcie Umowy, w tym o zapewnienie przyłączenia do Sieci Intelly, od:
  - 1) przedstawienia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z Umowy;
  - 2) 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. z 2023 r. poz. 2160); w przypadku gdy Operator dokonuje takiej oceny powiadamia o tym Zamawiającego;
  - 3) zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego w postaci linii lub kanalizacji kablowej, o ile realizacja takiego przyłącza jest niezbędna do świadczenia usług telekomunikacyjnych, w tym zapewnienia przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej.
3. Operator może odmówić Zamawiającemu zawarcia Umowy, w tym o zapewnienie przyłączenia do Sieci Intelly lub zawrzeć Umowę, na warunkach mniej korzystnych dla Zamawiającego w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej tego Zamawiającego dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust. 2 pkt 2, w szczególności przez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z tej umowy w formie kaucji, na warunkach wskazanych w ust. 4-5 poniżej.

4. W przypadkach wskazanych w ust. 2, Operator może uzależnić zawarcie Umowy od uiszczenia kaucji na zabezpieczenie należności przysługujących Operatorowi od Abonenta, płatnej przelewem na rachunek bankowy. W przypadku niezapłacenia Operatorowi przysługujących mu należności, a zwłaszcza:
  - 1) Odszkodowania z tytułu rozwiązania umowy przed upływem okresu zobowiązania do korzystania z usługi,
  - 2) innych należności,
  - 3) poniesionych kosztów naprawy lub wymiany Urządzenia dostępowego (§ 13 ust. 1),
  - 4) Abonamentu lub innych opłat wymienionych w części VII Regulaminu.Operator może zaliczyć kaucję na poczet opłat należnych Operatorowi.
5. Kaucja nie podlega oprocentowaniu i ulega zwrotowi w przypadku rozwiązania Umowy, o ile Operator nie zaliczy jej na poczet opłat należnych Operatorowi.
6. W celu zawarcia Umowy Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający jego tożsamość lub status prawny. 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 się przez Abonenta ww. dokumentami własności, Operator może wyrazić zgodę na złożenie przez Abonenta pisemnego oświadczenia o posiadaniu tytułu prawnego do lokalu.
7. Zamawiający ponosi odpowiedzialność za szkody Operatora powstałe wskutek złożenia niezgodnego z prawdą oświadczenia, o którym mowa w ust. 5.

### Rozdział 3. Warunki realizacji Umowy

#### § 10

1. Operator rozpoczyna świadczenie Usług po zawarciu umowy, nie wcześniej, niż po potwierdzeniu zgodności podanych przez Abonenta danych z danymi zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość Abonenta będącego osobą fizyczną albo zawartymi we właściwym rejestrze albo po potwierdzeniu danych drogą elektroniczną oraz podpisaniu protokołu odbioru Urządzenia dostępowego.
2. Wykonanie Umowy może być uwarunkowane uiszczeniem jednorazowych opłat instalacyjnych lub aktywacyjnych 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 może zostać rozwiązana przez Operatora ze skutkiem natychmiastowym z winy Abonenta.

#### § 11

1. Wszelkich ingerencji, zmian, napraw, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Sieci Intelly, Przyłączu, Urządzeniu dostępowym oraz Karcie dostępowej dokonuje wyłączenie 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, Przyłącza lub Urządzenia dostępowego, wynikłe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, usuwane są w całości na koszt Abonenta.

## IV. ZASADY UŻYWANIA URZĄDZENIA DOSTĘPOWEGO

#### § 12

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.

#### § 13

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 obowiązującego Abonenta 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 Klienta.
4. Operator w ramach Usługi nie dostarcza urządzeń wymaganych do wykonania instalacji wewnętrznej w lokalu Abonenta (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 instalacji wewnętrznej 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) nieumieszczanie go w pobliżu zewnętrznych źródeł ciepła (jak np. grzejniki, nagrzewnice) bądź na innych urządzeniach, które emitują ciepło (odtwarzacze DVD, wzmacniacze, itp.),
- 5) niezdejmowanie obudowy. Wewnątrz urządzenia mogą znajdować się elementy pod wysokim napięciem, które mogą zagrozić życiu bądź zdrowiu użytkownika. Wysokie napięcie występuje również wtedy, gdy Urządzenie dostępne działa w trybie czuwania.

Operator zaleca dodatkowe zabezpieczenie w postaci podłączenia Urządzenia dostępowego do listwy antyprzebieciowej.

## V. DODATKOWE OBOWIĄZKI ABONENTA I OPERATORA § 14

1. Abonent zobowiązuje się do:
  - 1) 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,
  - 2) nieprzeprowadzania jakichkolwiek przeróbek w Sieci Intelly oraz Przyłączy, podłączania dodatkowych odbiorników,
  - 3) nierozpowszechniania publicznego programów radiowych, telewizyjnych oraz materiałów dostępnych w Usłudze Telewizji cyfrowej, PPV, VOD oraz TV online - TOYA GO. Abonent zobowiązuje się wykorzystywać te materiały wyłącznie do swego użytku osobistego na terytorium Unii Europejskiej. 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 jakiegokolwiek formie na użytek osób trzecich programów, audycji składających się na ten program, lub sygnału tego programu, zawartości Usługi telewizji cyfrowej, PPV, VOD, TV online - TOYA GO w całości lub części. Ponadto Abonent nie ma prawa pobierania opłat za oglądanie programów, poszczególnych audycji Telewizji cyfrowej, PPV, dostęp do VOD, TV online - TOYA GO lub ich części,
  - 4) 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 8.00 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 Klienta, których aktualne adresy dostępne są na stronie [www.intelly.pl](http://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. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji podane są w Umowie.
  4. Operator monitoruje i zarządza ruchem w Sieci Intelly, aby nie dopuszczać do przekraczania jej pojemności, przepustowości łącz oraz wydajności zastosowanych w niej urządzeń. Wpływ środków zarządzania ruchem na jakość usług, prywatność Abonenta oraz ochronę jego danych osobowych opisany jest w Umowie.
  5. Operator na swojej stronie [www.intelly.pl](http://www.intelly.pl) udostępnia aktualne informacje na temat zagrożeń związanych ze świadczoną usługą, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych.
  6. Minimalne oferowane poziomy jakości usług są podane w § 14 ust. 2, § 21 ust. 7. Określone w nich dane wraz z czasem podłączenia podanym w Umowie stanowią minimalne oferowane poziomy jakości Usługi świadczonej Abonentowi.

## VI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA § 15

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa lub postanowień Umowy. Niezachowanie wskaźników jakości Usługi stanowi nienależyte wykonanie Umowy.
2. Za każdą przerwę w świadczeniu Usługi, w tym w sytuacji kiedy nie został osiągnięty określony w warunkach umownych poziom jakości świadczonej Usługi, jak również w sytuacji, gdy Dostawca usług nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa, Abonentowi przysługuje względem Dostawcy usług prawo do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, określonych w Kodeksie cywilnym z dnia 23 kwietnia 1964 r.
3. Niezależnie od prawa do dochodzenia odszkodowania, Abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszenia jej jakości.
4. Odszkodowanie, jak również upust w opłacie abonamentowej, są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Operatora.
5. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie opłat abonamentowych lub zapłatę odszkodowania, a także ich przyznanie, następuje na podstawie reklamacji złożonej przez abonenta w trybie określonym w Rozdziale VIII.

## § 16

Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

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

- 2) formę i treść programów radiowych i telewizyjnych;
- 3) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
- 4) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty płatniczej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
- 5) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Operatora lub osoby, za które Operator odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
- 6) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
- 7) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem sieci Internet.

## VII. OPŁATY § 17

1. Abonent jest obowiązany do regulowania:
  - 1) opłat instalacyjnych lub aktywacyjnych określonych Umową,
  - 2) miesięcznego Abonamentu, płatnego w terminie określonym na fakturze,
  - 3) innych opłat przewidzianych Cennikami lub Cennikami i regulaminami promocji (jeżeli występują) i Umową.
2. Rachunek cząstkowy za miesiąc podłączenia Usługi będzie naliczany w wysokości 1/30 aktualnej opłaty za dany Pakiet taryfowy pomnożonej przez ilość dni pozostałych od daty aktywacji 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. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, Operator informuje Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia tej usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.
5. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa wyżej, Operator może ograniczyć świadczenie tej usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu inicjowania połączeń głosowych oraz wysyłania krótkich wiadomości tekstowych, a także na zablokowaniu korzystania z transmisji danych lub dostępu do programów telewizyjnych.
6. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia usługi.
7. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa wyżej, Abonent nie zapłaci zaległych należności, Operator może zawiesić świadczenie usługi. Zawieszenie to skutkuje możliwością korzystania przez Abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe.
8. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia usługi, zawieszenie świadczenia usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.
9. Operator niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia usługi, wznowia świadczenie zawieszony lub ograniczonej usługi.
10. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi nie ustaly przyczyny jej zawieszenia, Operator powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy Abonent nie zapłaci zaległych należności, na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej.
11. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi, Operator może zawiesić świadczenie tej usługi.
12. Operator po uzyskaniu zgody Abonenta i pod warunkiem podania przez niego adresu poczty elektronicznej, przeznaczonego do tego celu, może publikować eFakturę zawierającą opłaty za Usługę w sposób elektroniczny i doręczać ją Abonentowi poprzez eBOK lub oprogramowanie Urządzenia dostępowego.
13. Zasady korzystania z elektronicznych faktur VAT:
  - a. Operator powiadamia Abonenta, który wyraził zgodę, o wystawieniu eFaktury na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta.
  - b. eFaktura dostępna jest w eBOK, w dziale „Faktury”, po zalogowaniu się danymi autoryzacyjnymi. Powiadomienie o wystawieniu eFaktury wysyłane jest na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej, pod warunkiem jego pozytywnej weryfikacji. Chwilą doręczenia eFaktury jest chwila przekazania do Abonenta powiadomienia o jej wystawieniu i udostępnieniu w eBOK.
  - c. Dane niezbędne do zalogowania Abonent otrzymuje w momencie zawarcia umowy. W przypadku braku potrzebnych danych Abonent może je uzyskać w Biurach Obsługi Klienta 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 eFaktur 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 eBOK po 30 dniach od daty rozwiązania Umowy. W tej sytuacji Abonent zobowiązany jest do pobrania wystawionych eFaktur z eBOK 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 eFaktury, wiąże się z weryfikacją nowego adresu w celu sprawdzenia jego poprawności.

## § 18

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

2. Za opóźnienie w regulowaniu opłat Operator pobiera odsetki ustawowe za opóźnienie albo odsetki za opóźnienie w transakcjach handlowych, jeżeli przysługują zgodnie z przepisami.
3. Dokonywane przez Abonenta wpłaty będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet odsetek.
4. Odsetki za opóźnienie w regulowaniu opłat wykazywane są w nocie odsetkowej.

### VIII. REKLAMACJE § 19

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 Klienta.
5. Reklamacja może być złożona:
  - a. w formie pisemnej,
  - b. ustnie,
  - c. telefonicznie
  - d. na adres poczty elektronicznej [biuro@intelly.pl](mailto:biuro@intelly.pl).
5. Reklamacja powinna zawierać:
  - a. imię i nazwisko albo nazwę (firmę) 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 zawarcia Umowy abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,
  - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy reklamujący Abonent żąda ich wypłaty,
  - g. numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej 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. f,
  - h. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
  - 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 Klienta, 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 nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione 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 nieuzupełnienie 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. f, 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 Klienta, 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.

### § 20

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 § 19 ust. 5 lit. g,

- 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 postępowaniu, o którym mowa w art. 109 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 odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 19 ust. 11 oraz § 20 ust. 2 i 3 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwi 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 § 19 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.
  10. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.
  11. W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, a warunkami określonymi w Umowie, Regulaminie, obowiązującym Abonenta Cenniku lub Regulaminie promocji (a w zakresie Usługi Internetu stacjonarnego w przypadku stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi Internetu stacjonarnego pod względem prędkości lub innych parametrów jakości a prędkością lub parametrami wynikającymi z Umowy, Regulaminu, obowiązującego Abonenta Cennika lub Regulaminu promocji), Abonent po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania umowy, wypowiedzieć Umowę z winy Operatora. W takim przypadku Operatorowi nie przysługuje odszkodowanie z tytułu rozwiązania Umowy przed upływem okresu zobowiązania.
  12. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a Abonentowi będącemu konsumentem także w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
  13. Ewentualne spory rozstrzygane będą przez sądy powszechne. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Konsument uprawniony jest do złożenia do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentckiej tego urzędu: <https://cik.uke.gov.pl/uslugi-teleko/dochodzenie-rozszecen/posasadowe-rozwiazywanie-sporow-adr-tele>.
  14. Informacja na temat sporów transgranicznych w związku ze świadczeniem Usług można znaleźć na stronie internetowej <https://konsument.gov.pl/>, a szersze informacje o procedurach dochodzenia roszczeń w przypadku takich sporów można znaleźć na stronie internetowej <https://konsument.gov.pl/dochodzenie-rozszecen/>. Co do zasady potencjalny spór o charakterze transgranicznym w związku ze świadczeniem Usług będzie podlegał procedurze sądowej w sprawach drobnych roszczeń, która ma na celu usprawnienie i uproszczenie rozwiązywania sporów transgranicznych powstałych w państwach członkowskich Unii Europejskiej z wyjątkiem Danii. Postępowanie takie jest uregulowane Rozporządzeniem (WE) nr 861/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lipca 2007 r. ustanawiającym europejskie postępowanie w sprawie drobnych roszczeń.

**IX. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI  
INTERNETU STACJONARNEGO  
§ 21**

1. Abonent jest zobowiązany:
  - 1) do zainstalowania w Terminalu abonenckim określonej przez Operatora karty z portem umożliwiającym podłączenie do Urządzenia dostępowego,
  - 2) niedostępniania osobom trzecim danych autoryzacyjnych połączenia bezprzewodowego zawartych na karcie konfiguracji (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 udzielić Abonentowi wszelkich informacji, niezbędnych 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 Intelty lub innych źródeł.
4. Operator na swojej stronie pomocy technicznej <https://www.intelly.pl/pomoc> udostępnia informacje na temat bezpieczeństwa połączenia bezprzewodowego, jego działania oraz wymagań dotyczących urządzeń i systemu operacyjnego eksploatowanego po stronie Abonenta.
5. Dla udostępniania usług w sieci Internet bezpośrednio z Terminala abonenckiego konieczne jest uzyskanie publicznego adresu IP, poprzez eBook.
6. Świadczone przez Operatora Usługi określone w §2 pkt. 10-12, 30 nie wpływają na jakość Usługi Internetu stacjonarnego. W przypadku innych usług świadczonych przez Operatora, informacje w tym zakresie są zamieszczane w regulaminach lub innych dokumentach dotyczących poszczególnych usług.
7. 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/> oraz pomiar prędkości udostępniony przez Operatora na stronie [www.intelly.pl](http://www.intelly.pl). Maksymalna szybkość transferu danych dla oferty Internetu stacjonarnego 900Mb/s wynosi około 900 Mb/s. Wynika to z technologicznego ograniczenia przepustowości karty sieciowej do 1 Gb/s i konieczności przesyłania wraz z danymi protokołów komunikacyjnych służących do ich obsługi. Operator wskazuje dla każdego Pakietu Usługi Internetu stacjonarnego prędkość deklarowaną oraz maksymalną w kierunku ściągania i wysyłania danych:

Pakiety Bazowe	Prędkość deklarowana, która jest prędkością maksymalną w kierunku ściągania/wysyłania danych
Internet stacjonarny 200Mb/s	200/20 Mb/s
Internet stacjonarny 300Mb/s	300/30 Mb/s
Internet stacjonarny 450Mb/s	450/45 Mb/s
Internet stacjonarny 600Mb/s	600/60 Mb/s
Internet stacjonarny 900Mb/s	900/90 Mb/s

8. Na obniżenie prędkości osiąganych w ramach Pakietu mają wpływ:
  - 1) zabezpieczenia antywirusowe, antyspamowe i aplikacje pełniące rolę zapór-sieciowych zainstalowane po stronie nadawcy i odbiorcy przekazu, które kontrolując dane wpływają na spowolnienie dostarczenia ich do aplikacji,
  - 2) ograniczenia istniejące w węzłach pośrednich sieci Internet, nad którymi Operator nie ma kontroli,
  - 3) ograniczenia wynikające z dostępnego pasma, konfiguracji sieci i jakości usługi znajdujące się po stronie odbiorcy przekazu lub dostawcy treści,
  - 4) stan Terminala abonenckiego w szczególności działające w tle aplikacje, konsumujące pasmo dostępne w ramach Pakietu (często bez wiedzy użytkownika),
  - 5) niespełnianie przez Terminal abonencki wymagań minimalnej konfiguracji wskazanej na stronie [www.intelly.pl](http://www.intelly.pl).
9. Abonent będący stroną Umowy o świadczenie usługi Intelty stacjonarnego, w przypadku zmiany dostawcy usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
10. Abonent żądający zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu może wypowiedzieć Umowę z Operatorem bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w Umowie. W takim wypadku Operator oprócz określonego w Umowie odszkodowania może żądać zapłaty kwoty w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak, niż opłata abonamentowa, za jeden okres rozliczeniowy;
11. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:
  - z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową,
  - bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia,
  - na koniec okresu zobowiązania wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z Umowy.
12. Wypowiedzenie Umowy staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do Internetu przez nowego dostawcę. W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę nie nastąpiło w terminie uzgodnionym

z Abonentem, Operator kontynuuje świadczenie Usługi Internetu stacjonarnego na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę, a jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę nie nastąpiło w terminie 30 dni od terminu uzgodnionego, wypowiedzenie Umowy z Operatorem ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne, o czym Operator informuje Abonenta.

13. W przypadku zakończenia obowiązywania Umowy w zakresie Usługi Internetu stacjonarnego, w ramach której Operator zapewnił dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z nazwą handlową lub znakiem towarowym Operatora, Abonent może żądać zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy.

**X. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEFONII STACJONARNEJ  
§ 22**

1. Operator w ramach Umowy nadaje Abonentowi telefoniczny numer abonencki wykorzystywany do połączenia z Abonentami innych sieci telefonicznych w kraju i na świecie. Na życzenie Abonenta zostanie przeniesiony i przydzielony numer telefonu dotychczas używany przez Abonenta w innej sieci.
2. 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.
3. Operator oferuje Abonentom wskazane w ust.3 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 lub Biura Obsługi Klienta, których aktualne adresy dostępne są na stronie [www.intelly.pl](http://www.intelly.pl).
4. Po osiągnięciu w danym okresie rozliczeniowym progu kwotowego, o którym mowa w ustępie 3, korzystanie z usług wykorzystujących numery o podwyższonej opłacie (oprócz połączeń, które nie powodują obowiązku zapłaty po stronie Abonenta) jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego.
5. 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.
6. Wysłanie wiadomości SMS i MMS na numer o podwyższonej opłacie zawsze powoduje naliczenie opłaty zgodnej z Cennikiem Telefonii stacjonarnej. Opłata pobierana jest niezależnie od treści wysłanej wiadomości i rodzaju serwisu przypisanego do danego numeru.
7. Operator realizuje prezentację identyfikacji linii wywołującej lub wywoływanej, a także możliwości:
  - a. użytkownikowi wywołującemu – możliwość jednorazowego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywoływanej podczas wywołania i połączenia;
  - b. abonentowi wywołującemu – możliwość stałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywoływanej podczas wywołania i połączenia,
  - c. abonentowi wywoływanemu – 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 użytkownika stosującego eliminację prezentacji identyfikacji linii wywołującej.
  - d. w przypadku przekierowania połączenia – abonentowi wywoływanemu możliwość eliminacji identyfikacji linii wywoływanej u użytkownika wywołującego
  - e. w przypadku automatycznego przekazywania wywołań do abonenta - możliwość zablokowania automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań do Terminala abonenckiego abonenta.

Sposób realizacji tych funkcjonalności w Sieci Intelty jest opisany na stronie [www.intelly.pl](http://www.intelly.pl).

8. Dla Usługi Telefonii stacjonarnej Operator zapewnia możliwość bieżącej kontroli Bilingu dostępnej w eBook.
9. W przypadku, jeżeli Operator zobowiązany jest do umieszczenia danych Abonenta w spisie abonentów, Abonent uprawniony jest do decydowania o umieszczeniu jego danych w spisie abonentów oraz o rodzaju umieszczanych danych.
10. Operator może świadczyć usługi inne niż usługa dostępu do Internetu, które mogą wpłynąć na jakość usługi dostępu do Internetu z uwagi na korzystanie przez te usługi z tych samych zasobów sieci oraz Terminala abonenckiego. Operator jest przy tym zobowiązany do zapewnienia, aby przepustowość sieci była wystarczająca do świadczenia tych usług oprócz usług dostępu do Internetu i żeby świadczenie usług innych niż transmisja danych nie wpływała na ogólną jakość usługi dostępu do Internetu. Korzystanie z usługi innej niż usługa dostępu do Internetu na danym Terminalu abonenckim w wielu przypadkach będzie skutkowało pogorszeniem parametrów usługi dostępu do Internetu. Szczegółowe informacje w tym zakresie będą zamieszczane w regulaminach lub innych dokumentach dotyczących poszczególnych usług innych niż usługa dostępu do Internetu.
11. Abonent będący stroną umowy o świadczenie Usługi Telefonii stacjonarnej, przy zmianie dostawcy usługi może żądać przeniesienia przydzielonego numeru.
12. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego numeru również w terminie miesiąca od dnia zakończenia obowiązywania umowy (chyba, że zrzekł się tego prawa) albo od dnia doręczenia informacji o przejęciu zobowiązań Operatora, jeżeli Prezes UKE cofnie prawo do wykorzystywania zasobów numeracji.
13. Abonent żądający przeniesienia przydzielonego numeru, może wypowiedzieć umowę z Operatorem bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w umowie. W takim wypadku Operator oprócz określonego w umowie odszkodowania może żądać zapłaty kwoty w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak, niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy.
14. Abonent, żądający przeniesienia przydzielonego numeru określa tryb tego przeniesienia:
  - z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową,

- bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia,
  - na koniec okresu zobowiązania wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z Umowy.
15. Przeniesienie przydzielonego numeru następuje nie później, niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi. Termin rozpoczęcia świadczenia przez nowego dostawcę usługi powinien być zgodny z terminem rozwiązania umowy z Operatorem.
  16. W przypadku, gdy przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku we wskazanym wyżej terminie, Operator wznowia lub kontynuuje świadczenie usługi Telefonii stacjonarnej dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru. Wznowienie świadczenia usługi następuje w takim terminie, aby utrata dostępu przez Abonenta do świadczonych usług nie przekroczyła 1 dnia roboczego.
  17. Jeżeli przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie 30 dni od wskazanego wyżej terminu - wypowiedzenie umowy staje się bezskuteczne – w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Abonenta, o czym Operator informuje Abonenta.
  18. W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru, o którym mowa w ust. 15 Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, w wysokości ¼ sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego zarządzanego przez Prezesa UKE, służącego między innymi do wymiany informacji między operatorami w zakresie obsługi wniosków o przeniesienie numeru. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły do dnia przeniesienia numeru lub dnia zakończenia obowiązywania kontynuowanej lub wznowionej umowy, o której mowa w ust. 16.

## **XI. POSTANOWIENIA SZCZEGÓLWE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEWIZJI CYFROWEJ oraz VOD**

### **§ 23**

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 i nie wymaga podpisywania nowej Umowy lub aneksu do niej. W takim przypadku Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
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, jeżeli dotyczy,
  - 2) czas przez jaki będzie dostępna i/lub ilość możliwych powtórzeń jej odtworzenia,
  - 3) cenę brutto zamawianego materiału.
3. Momentem naliczenia pełnej płatności za zamówiony materiał jest zamówienie 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 MAXX 4K z Multiroom MAXX 4K, 3G 4K, 4K, 3G HD, HD lub CI+;
  - 2) dostęp do usług telewizyjnych 3G 4K PVR / 3G 4K/ 3G HD PVR / 3G HD z Multiroom 3G 4K, 4K, 3G HD, HD lub CI+;
  - 3) dostęp do usług telewizyjnych 4K z Multiroom 4K, HD lub CI+;
  - 4) dostęp do usług telewizyjnych HD z Multiroom HD lub CI+;
  - 5) dostęp do usług telewizyjnych CI+ z Multiroom CI+.
5. W ramach jednej umowy istnieje możliwość aktywowania maksymalnie dwóch dodatkowych dekoderów Multiroom.
6. W zależności od lokalizacji usługa dodatkowa Multiroom wymaga doprowadzenia do dodatkowych odbiorników okablowania koncentrycznego lub Ethernet. Szczegółowe informacje dotyczące sposobu podłączenia urządzeń dostępowych w usłudze dodatkowej Multiroom dostępne są w Biurach Obsługi Klienta lub na Infolinii.
7. Minimalnym poziomem jakości Usług Telewizji cyfrowej oraz VOD jest sygnał na poziomie SD (telewizja standardowej rozdzielczości - Standard Definition).

## **XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

### **§ 24**

- W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy kodeksu cywilnego oraz inne właściwe przepisy. Operator zapewnia następujące udogodnienia dla Abonentów z niepełnosprawnościami:
- tłumaczenie języka migowego w BOK,
  - dostęp do wskazanych na stronie [www.intelly.pl](http://www.intelly.pl) BOK dla osób z upośledzeniem narządu ruchu,
  - możliwość wizyty przedstawiciela w domu Abonenta,
  - strona internetowa dostosowana do wymagań WCAG 2.0,
  - wzory dokumentów dużą czcionką na stronie [www.intelly.pl](http://www.intelly.pl) i możliwość ich wydrukowania dużą czcionką w BOK (dotyczy także faktur),
  - na żądanie możliwość sporządzenia Umowy, Regulaminów oraz Cenników w alfabecie Braille'a.
- Aktualne informacje o oferowanych przez Intelly Niski Stypułkowski Błaszczuk Sp. J. udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych dostępne są na stronie [www.intelly.pl](http://www.intelly.pl).

Regulamin obowiązuje Abonentów, którzy zawarli Umowę lub zmienili warunki Umowy Aneksem od dnia 10 listopada 2024 roku.