



# Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych z dnia 1 stycznia 2009 r.

## § 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin oraz Cennik stanowią integralną część Umowy.
2. Regulamin i Umowa posługują się pojęciami, które mają następujące znaczenie:
  - (a) Cennik (Cennik promocji) – wykaz Oplat stosownych przez INOTEL, wraz z zasadami ich naliczania w zależności od wybranego przez Klienta: Planu taryfowego, Pakietu, Sprzętu, okresowo weryfikowany przez INOTEL, zmiana Cennika nie stanowi zmiany Umowy;
  - (b) Oplaty – kwoty należne INOTEL od Klienta z tytułu świadczonych usług, najmu i sprzedaży Sprzętu, w tym oplaty aktywacyjne, abonamentowe, reaktywacyjne, operacyjne, wyrównawcze, z tytułu odszkodowań i kar umownych, wezwań do zapłaty zaległych Oplat;
  - (c) Sprzęt – Dekoder i inny sprzęt wynajęty lub sprzedany Klientowi przez INOTEL;
  - (d) Programy – programy telewizyjne wchodzące w skład Pakietów;
  - (e) Pakiet – grupa Programów opisanych w Cenniku.
3. Zawarcie Umowy przez INOTEL uzależnione jest od technicznych i prawnych możliwości realizacji usług na rzecz Klienta, w danej lokalizacji.
4. Klient zobowiązany jest każdorazowo informować INOTEL o zmianie swoich danych wskazanych w Umowie, w tym adresu, pod rygorem uznania pism i rachunków skierowanych na ostatnio wskazany INOTEL adres za skutecznie doręczone.

## § 2. ŚWIADCZENIE USŁUG

1. Rozpoczęcie świadczenia usług następuje w terminie wskazanym w Umowie.
2. INOTEL może przerwać albo w istotnym zakresie ograniczyć świadczenie usług lub zmienić warunki ich świadczenia, na okres nie dłuższy niż 72 godziny, jeżeli zachodzą uzasadnione okoliczności uniemożliwiające spełnienie wymagań dotyczących zachowania ciągłości świadczenia usług oraz w przypadku awarii sieci telekomunikacyjnej, w sytuacjach szczególnego zagrożenia i konieczności zachowania ochrony integralności sieci. W takiej sytuacji i za ten okres Klientowi nie przysługują prawa do kar umownych.
3. INOTEL może zawiesić świadczenie usług na rzecz Klienta w przypadku, gdy Klient zalega z płatnością Oplat przez okres dłuższy niż 14 dni, do chwili ich uregulowania. Za wznowienie świadczenia usług przez INOTEL Klient zobowiązany jest do zapłaty INOTEL Oplaty reaktywacyjnej określonej w Cenniku.
4. Klient jest uprawniony do korzystania z usług telewizyjnych, wyłącznie do własnego użytku osobistego, niemającego charakteru zarobkowego, bez prawa dalszego rozpowszechniania i kopiowania.
5. INOTEL nie ponosi odpowiedzialności za treść, charakter i formę Programów oraz techniczne zmiany systemów nadawania, w wyniku których doszłoby do braku odbioru sygnału lub zmiany jego zasięgu oraz zaprzestania nadawania Programów przez ich nadawców.
6. INOTEL nie ponosi odpowiedzialności za problemy z korzystaniem z usług spowodowane działaniem lub zaniechaniem osób trzecich oraz siła wyższa.
7. INOTEL z ważnych przyczyn prawnych, technicznych, organizacyjnych lub ekonomicznych może wprowadzić zmiany liczby lub rodzajów Programów wchodzących w skład poszczególnych Pakietów oraz zastąpić dany Program programem o porównywalnej tematyce.
8. INOTEL nie odpowiada za niedostateczną jakość lub brak odbioru spowodowane złą jakością urządzeń odbiorczych Klienta.
9. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy na usługę telewizyjną w zakresie Programów Canal Plus i HBO przez Klienta lub przez INOTEL z winy Klienta przed upływem 12 miesięcy jej obowiązywania, Klient zobowiązany jest do zapłaty INOTEL Oplaty wyrównawczej określonej w Cenniku, stanowiącej równowartość ulgi przyznanej Klientowi.
10. INOTEL ma prawo udostępnić Klientowi dla celów testowych, bez Oplat wybrane przez INOTEL usługi, które INOTEL ma prawo w każdym czasie wyłączyć, nie stanowi to zmian umowy.

## § 3. NAJEM SPRZĘTU

1. INOTEL wynajmuje Klientowi Sprzęt umożliwiający, po jego należyтым zainstalowaniu oraz pod warunkiem posiadania przez Klienta instalacji i urządzeń odbiorczych umożliwiających współdziałanie ze Sprzętem, odtodowanie i odbiór Programów wchodzących w skład wybranego przez Klienta Pakietu.
2. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za wynajęty mu Sprzęt. W przypadku uszkodzenia, zniszczenia, utraty, braku zwrotu Sprzętu po zakończeniu Umowy w terminie określonym w ustępie 6, Klient zobowiązany jest do zapłaty INOTEL Odszkodowania określonego w Cenniku. Klient jest uprawniony do otrzymania nowego Sprzętu po uiszczeniu odszkodowania, o którym mowa w zdaniu poprzednim.
3. Klient nie jest uprawniony do otwierania Sprzętu oraz zrywania nalepek z numerem seryjnym.
4. Klient zobowiązuje się do nieudostępniania Sprzętu osobom trzecim (poza osobami wspólnie zamieszkującymi z Klientem) w żaden sposób, a w szczególności poprzez podnajmowanie go lub oddawanie do bezpłatnego używania, do nieudostępniania tym osobom Programów (sygnałów) odbieranych za pomocą Sprzętu, jak też do nie wnoszenia Sprzętu poza adres instalacji.
5. Klient zobowiązany jest do zwrotu INOTEL wynajętego Sprzętu w terminie jednego miesiąca od daty rozwiązania Umowy.
6. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy najmu Sprzętu przez Klienta lub przez INOTEL z winy Klienta przed upływem okresu 12 miesięcy jej obowiązywania Klient zobowiązany jest do zapłaty INOTEL Oplaty wyrównawczej określonej w Cenniku, stanowiącej równowartość ulgi przyznanej Klientowi.
7. Klient przyjmuje do wiadomości, że nie jest właścicielem Sprzętu i nie jest uprawniony do jakiegokolwiek nim rozporządzania.

## § 4. OBSŁUGA SERWISOWA

1. Klient może zgłaszać problemy z korzystaniem z usług lub zasięgać informacji w Biurze Obsługi Klienta INOTEL telefonicznie pod numerem 061 6229000, drogą elektroniczną na stronie [www.inotel.pl](http://www.inotel.pl) lub pisemnie pod adresem INOTEL.
2. Usunięcie awarii sieci telekomunikacyjnej INOTEL uniemożliwiającej korzystanie z usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania siły wyższej, powinno nastąpić nie później niż w ciągu 48 godzin od momentu zgłoszenia. O ile awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 48 godzin od jej zgłoszenia, INOTEL określi termin jej usunięcia i przekaze te informacje Klientowi.
3. Jeżeli istniejące uzasadnione podejrzenie, że problemy z korzystaniem z usług spowodowane są uszkodzeniem lub wadą Sprzętu, Klient zobowiązany jest dostarczyć wadliwy Sprzęt do miejsca wskazanego przez INOTEL.
4. Naprawa lub wymiana Sprzętu najętego w trakcie trwania Umowy a Sprzętu zakupionego w okresie 12 miesięcy od jego zakupu, w przypadku ujawnienia się wad ukrytych wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie następuje nieodpłatnie, natomiast odpłatnie w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową i przeznaczeniem, za zapłatą kosztów naprawy jeżeli uszkodzenia dają się usunąć, za zapłatą oplaty za wymianę Sprzętu określone w Cenniku jeżeli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.
5. Klient zobowiązany jest umożliwić upoważnionemu przedstawicielowi INOTEL dostęp do lokalizacji wskazanej jako adres instalacji, w celu montażu gniazda bezpośrednio przy wejściu przewodu do mieszkania, dokonania podłączenia Sprzętu jak i urządzeń odbiorczych Klienta (INOTEL dostarczą odpowiedniej długości kable łączeniowe, których rozmieszczenie wewnątrz mieszkania leży po stronie Klienta), dokonania przeglądu, pomiarów oraz usuwania problemów z korzystaniem z usług.
6. INOTEL nie odpowiada za problemy z korzystaniem z usług wynikające ze złego stanu technicznego urządzeń końcowych.
7. Za konsultacje techniczne i podłączenie urządzeń końcowych na wniosek Klienta INOTEL może pobierać opłatę określona w Cenniku.

## § 5. NALEŻNOŚCI INOTEL

1. Klient zobowiązany jest do terminowego uiszczenia na rzecz INOTEL Oplat, bez względu na okoliczność, kto z usług i Sprzętu bezpośrednio korzystał.
2. INOTEL pobiera Oplatę aktywacyjną w momencie zawarcia Umowy. Oplata aktywacyjna doliczana jest do pierwszego rachunku i nie podlega zwrotowi.
3. Oplata abonamentowa za stały dostęp do usług pobierana jest z góry, w każdym okresie rozliczeniowym, z wyjątkiem pierwszego okresu rozliczeniowego. Klient w pierwszym rachunku obciążony zostanie Oplatą abonamentową za pierwszy okres rozliczeniowy proporcjonalnie do czasu korzystania z usług w danym okresie.
4. Czynsz najmu pobierany jest z góry, w każdym okresie rozliczeniowym, z wyjątkiem pierwszego okresu rozliczeniowego. Klient w pierwszym rachunku obciążony zostanie czynszem najmu za pierwszy okres rozliczeniowy proporcjonalnie do czasu korzystania ze Sprzętu.
5. Oplata operacyjna za doręczenie rachunków przez pocztę doliczana jest do każdego rachunku.
6. Należności INOTEL naliczane są na podstawie cen wskazanych we właściwym Cenniku, obowiązującym w chwili podpisania Umowy oraz w sposób tam wskazany. Cennik uwzględnia już przyznane Klientowi ulgi.
7. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc. Okres rozliczeniowy, w ciągu którego rozliczane są zrealizowane usługi będzie miał zastosowanie także do innych usług świadczonych przez INOTEL na rzecz Klienta w ramach istniejącej lub przyszłej Umowy.
8. Klient powinien niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni po zakończeniu okresu rozliczeniowego, zawiadomić INOTEL o fakcie nieotrzymania rachunku. Brak takiego zgłoszenia we wskazanym terminie będzie oznaczał, iż rachunek został Klientowi skutecznie doręczony.
9. Brak doręczenia Klientowi rachunku nie zwalnia go z obowiązku uiszczenia wszystkich Oplat należnych INOTEL.
10. W przypadku, gdy okres opóźnienia w uiszczeniu najstarszej z opóźnionych należności, przekracza będzie 30 dni, INOTEL uprawniony będzie do rozpoczęcia procedury windykacyjnej należności za pośrednictwem firmy świadczącej profesjonalne usługi w zakresie windykacji należności. W takiej sytuacji Klient zobowiązany będzie do pokrycia kosztów takiej procedury w wysokości 20 % dochodzonych w ten sposób należności. Klient zobowiązany będzie także do zwrotu INOTEL poniesionych przez niego kosztów skierowanych do Klienta wezwań do zapłaty zaległych Oplat, według stawek określonych w Cenniku.
11. INOTEL może każda zapłatę Klienta zaliczyć na poczet najstarszej zaległości bez względu na wskazany tytuł zapłaty.
12. Klient przyjmuje do wiadomości, iż INOTEL ma prawo dochodzenia wymagalnych Oplat i powierzenia ich dochodzenia wybranej przez siebie firmie windykacyjnej.
13. Klient przyjmuje do wiadomości, że INOTEL przysługuje prawo przekazania informacji dotyczących Klienta niedokonującego terminowo płatności wynikających z Umowy do właściwego biura informacji gospodarczej.
14. Klient za udostępnienie Sprzętu osobom trzecim (poza osobami wspólnie zamieszkującymi z Klientem) w jakikolwiek sposób, a w szczególności poprzez podnajmowanie go lub oddawanie do bezpłatnego używania, udostępnianie tym osobom Programów (sygnałów) odbieranych za pomocą Sprzętu, jak też za wnoszenie Sprzętu poza adres instalacji zobowiązany będzie do zapłaty INOTEL kary umownej w wysokości 1.000 zł.

## § 6. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE I ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

1. Klient może złożyć reklamację pisemnie na adres INOTEL, faksem lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta lub w stosownie oznaczonym lokalu INOTEL bądź jego przedstawiciela.
2. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień wpływu listu zawierającego reklamację lub otrzymania faksu, bądź też dzień przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego ustnie do protokołu.
3. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usług, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usług. Reklamację złożoną po upływie wskazanego terminu pozostawia się bez rozpoznania.
4. INOTEL udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
5. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług, za którą INOTEL ponosi odpowiedzialność, nie dłużej jednak niż za 30 dni, Klientowi przysługują kara umowna w wysokości 1/30 średniej Oplaty miesięcznej za usługę, której przerwa dotyczy, obliczonej na podstawie ostatnich 3 okresów rozliczeniowych. Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerwy był krótszy niż 72 godziny.

## § 7. OBOWIĄZYWANIE REGULAMINU I CENNIKA

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2009 roku.
2. INOTEL ma prawo do zmiany niniejszego Regulaminu lub Cennika, o czym powiadomi Klienta z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Zmiany te będą dla Konsumenta wiążące, o ile w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o nowej treści Regulaminu lub Cennika, nie wypowie on Umowy. Brak wypowiedzenia Umowy w terminie wskazanym oznacza, iż Klient zapoznał się z treścią zmian Regulaminu i Cennika oraz akceptuje ich postanowienia. Wprowadzanie przez INOTEL zmian do niniejszego Regulaminu lub Cennika oraz wprowadzenie nowych Regulaminów lub Cenników nie będzie wiążące dla dotychczasowego Klienta INOTEL, jeżeli nie został on o tym poinformowany przez INOTEL, na zasadach określonych niniejszym ustępem.
3. Aktualny tekst Regulaminu i Cennika dostępne są na stronie INOTEL: [www.inotel.pl](http://www.inotel.pl) oraz w lokalach INOTEL i u jego przedstawicieli.

## § 8. CZAS OBOWIĄZYWANIA UMOWY I POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Każda ze stron może rozwiązać Umowę w całości lub w części dotyczącej poszczególnej usługi, z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym nastąpiło wypowiedzenie.
2. Konsument, który zawarł Umowę poza lokalem INOTEL może od niej odstąpić, składając oświadczenie na piśmie, w terminie 10 dni od zawarcia Umowy.
3. Oświadczenia stron dotyczące rozwiązania lub odstąpienia od Umowy zawarte w formie pisemnej wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
4. INOTEL ma prawo organizować promocje, zmieniające w wyznaczonym okresie zasady i warunki świadczenia usług przez INOTEL. Rodzaj promocji zastosowanej względem Klienta będzie określany w Umowie.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem lub Cennikiem będą miały zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności kodeksu cywilnego i ustawy prawo telekomunikacyjne.