

# Regulamin świadczenia usług dostępu do internetu

## Regulamin

Świadczenia usługi Szerokopasmowy Dostęp do Internetu

### Dział I Definicje

#### §1

Użyte w regulaminie pojęcia oznaczają: 1. **Klient** - podmiot na rzecz którego jest świadczona Usługa lub na rzecz którego Umowa została zawarta. 2. **Komórka** organizacyjna – komórka organizacyjna Telnet Sp. z o.o. zaangażowana bezpośrednio w obsługę Klientów oraz zawiera z nimi umowy. 3. **Lokal** – określone w Umowie miejsce wskazane przez Klienta w którym jest świadczona Usługa. 4. **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, będący podstawą rozliczenia należności Klienta wobec Telnet Sp. z o.o. rozpoczynający się pierwszego dnia miesiąca i kończący ostatniego dnia danego miesiąca 5. **Pakiet Sprzętowy** – stanowiący własność Telnet Sp. z o.o. komplet urządzeń dodanych do bezpłatnego używania Klientowi w celu świadczenia Usługi – Wyprecyzowany w protokole zdawczo-odbiorczym. 6. **Regulamin** – „Regulamin Świadczenia Usługi Szerokopasmowy dostęp do Internetu. 7. **Sieć** – wszystkie urządzenia i łącza tworzące infrastrukturę techniczną Telnet Sp. z o.o. umożliwiającą przesyłanie informacji na odległość. 8. **Umowa** – „Umowa o Świadczenie Usługi Szerokopasmowy Dostęp do Internetu” zawarta pomiędzy Telnet Sp. z o.o. a Klientem. 9. **Usługa** – Szerokopasmowy Dostęp do Internetu, tj. usługa stałego dostępu do sieci Internet. 10. **Telnet Sp. z o.o.** – Telnet Sp. z o.o. z siedzibą ul. Syrokomli 26/1, 30-102 Kraków

### Dział II Zakres i warunki świadczenia usługi

#### §2

Telnet Sp. z o.o. zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie i Umowie, a Klient zobowiązuje się do ich przestrzegania.

#### §3

Telnet Sp. z o.o. zapewnia poprawne świadczenie Usługi pod warunkiem korzystania Klienta ze sprzętu wypożyczonego lub rekomendowanego przez Telnet Sp. z o.o.

#### §4

Klient może złożyć zamówienie na instalację Pakietu sprzętowego przez Telnet Sp. z o.o. lub jej upoważnionych przedstawicieli.

#### §5

1. Na życzenie Klienta Telnet Sp. z o.o. rozwiązuje Umowę o świadczenie Usługi. 2. Klient musi wystąpić do Telnet Sp. z o.o. z pisemnym wnioskiem o rozwiązanie świadczonej Usługi z minimum 30-dniowym wyprzedzeniem. 3. Za rezygnację z Usługi z której korzystanie

zostało zawarte na czas określony, Klient zobowiązany jest do wyrównania opłat abonamentowych w wysokości stawek na czas nieokreślony.

## §6

W ramach korzystania z Usługi Klient zobowiązany jest: 1. Korzystać z udostępnionego przez Telnet Sp. z o.o. Pakietu Sprzętowego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymaganiami prawidłowej eksploatacji. 2. Umożliwić sztabom technicznym Telnet Sp. z o.o. lub jej upoważnionym przedstawicielom dostęp do Lokalu w celu sprawdzenia stanu technicznego Pakietu Sprzętowego w ustalonym terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych od momentu poinformowania o takiej potrzebie. 3. Niezwłocznie powiadomić Telnet Sp. z o.o. o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach udostępnionego przez Telnet Sp. z o.o. Pakietu Sprzętowego oraz o przerwach w świadczeniu Usługi. 4. Nie dokonywać samodzielnie jakichkolwiek ingerencji w udostępniony przez Telnet Sp. z oo. Pakiet Sprzętowy, który będzie naprawiany, konserwowany lub modyfikowany wyłącznie przez Telnet Sp. z o.o. lub jej upoważnionego przedstawiciela. 5. Nie dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób bez ich zgody. 6. Nie umożliwiać korzystania z Usługi innym podmiotom poza Lokalem. 7. Nie powodować w jakikolwiek sposób zakłóceń w działaniu sieci Internet. Nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową Telnet Sp. z o.o. lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemu Telnet Sp. z o.o. służącego udostępnianiu i monitorowaniu Usługi oraz Sieci.

## §7

Na podstawie niniejszego Regulaminu Telnet Sp. z o.o. ma prawo: 1. Dostępu do Lokalu w celu sprawdzenia stanu technicznego Pakietu sprzętowego w ustalonym czasie. 2. Obciążyć Klienta kosztami naprawy Pakietu Sprzętowego w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek dokonania jakichkolwiek zmian konfiguracji lub zmian technicznych w udostępnionym przez Telnet Sp. z o.o. Pakiecie Sprzętowym lub uszkodzeń mechanicznych, które powstały w trakcie nieprawidłowej eksploatacji lub spowodowanych działaniem urządzeń będących własnością Klienta. 3. Dokonywać przerwy w dostarczaniu Usługi (time-out) wymagającej ponownej autoryzacji Klienta w sieci Internet nie częściej niż raz na 24 godziny. 4. sprawdzić Klienta w Krajowym Rejestrze Dłużników 5. Obciążyć Klienta wszelkimi kosztami związanymi z odzyskaniem należności.

## **Dział III Umowa o świadczenie Usługi**

### §8

Umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta w formie pisemnej. Umowa może być zawarta w komórce organizacyjnej Telnet Sp. z o.o. lub poza nią . Telnet Sp. z o.o. może również wprowadzić możliwość zawierania Umowy na odległość oraz uzależnić jej wykonanie od pisemnego potwierdzenia.

### §9

W imieniu Telnet Sp. z o.o. Umowę zawiera osoba upoważniona na podstawie pisemnego pełnomocnictwa. Klient może zawrzeć Umowę oraz składać inne oświadczenia woli z nią związane osobiście bądź przez należycie mianowanego przedstawiciela. Pełnomocnictwo do

reprezentowania Klienta w zakresie zawarcia lub wykonywania Umowy winno być udzielone w formie pisemnej.

#### §10

Klient nie będący stroną Umowy może być na mocy postanowień zawartych w Umowie uprawniony do korzystania z Usługi. W takim przypadku Klient zawierający Umowę będzie odpowiedzialny za należyte jej wykonywanie, zgodnie z postanowieniami Umowy oraz niniejszego Regulaminu.

#### §11

Umowa może zostać zawarta na czas określony lub nie określony. Umowa zawarta na czas określony uważana będzie za przedłużoną na okres kolejnych 12 miesięcy, o ile Klient nie wyrazi innego oświadczenia woli w terminie najpóźniej 30 dni przed upływem terminu na który Umowa była zawierana.

#### §12

Telnet Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadkach: 1. Nie istnieją warunki techniczne do świadczenia Usługi. 2. Klient zalega lub zalegał w płatnościach z opłatami na rzecz Telnet Sp. z o.o.

#### §13

Telnet Sp. z o.o. może uzależnić zawarcie Umowy od przedstawienia do wglądu dokumentów określonych w Dziale VII niniejszego Regulaminu.

#### §14

Umowa może być zmieniona za porozumieniem stron w formie pisemnego aneksu. Telnet Sp. z o.o. może wyrazić zgodę na dokonanie zmiany Umowy w innej formie.

#### §15

1. Umowa zawarta na czas określony może być rozwiązana przez Klienta ze skutkiem natychmiastowym jeżeli z przyczyn leżących po stronie Telnet Sp. z o.o. Klient nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni. 2. Umowa może zostać rozwiązane bez zachowania terminu wypowiedzenia w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Klienta postanowień Umowy lub Regulaminu a w szczególności: a. opóźnienia w regulowaniu opłat na rzecz Telnet Sp. z o.o. przez okres dłuższy niż 14 dni od dnia płatności określonego na fakturze VAT. b. Postanowień § 6 punktów 4 – 7 Regulaminu.

#### §16

1. W ciągu 7 dni roboczych od dnia wypowiedzenia lub odstąpienia od Umowy, Klient zobowiązany jest zdemontować udostępniony przez Telnet Sp. z o.o. Pakiet Sprzętowy i dostarczyć go do Komórki organizacyjnej Telnet Sp. z o.o. określonej w Umowie. 2. Instalacja Udostępnionego przez Telnet Sp. z o.o. Pakietu Sprzętowego i świadczenia Usługi w innym miejscu niż Lokal, wymaga sporządzenia Aneksu do Umowy. 3. W przypadku

możliwości zwrotu elementów Pakietu Sprzętowego albo zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia w trakcie prawidłowej eksploatacji, Klient zobowiązany jest zwrócić kwotę umożliwiającą odtworzenie elementów Pakietu Sprzętowego. Podstawą wyliczenia stanowi wartość Pakietu Sprzętowego wymieniona w Protokole Zdawczo-Odbiorczym. 4. Kwota wymieniona w ust. 3 zostanie określona przez Telnet Sp. z o.o. w stosownym wezwaniu do zapłaty. 5. Rozwiązanie Umowy zawartej na czas określony może nastąpić jedynie za porozumieniem stron, po spełnieniu warunku wniesienia pełnej wysokości opłaty instalacyjnej oraz w przypadkach określanych w pkt.1 i 2 § 15 Regulaminu. W przypadku rozwiązania Umowy w trybie pkt. 2 §15 Regulaminu Abonent zobowiązuje się na pierwsze żądanie Operatora zapłacić kary umowne oraz uregulować opłaty przewidziane w §21 Regulaminu. 6. Jeśli Abonent rozwiąże Umowę zawartą na czas określony w innym trybie niż określony w punkcie 5 § 16 Regulaminu, bądź jeśli Operator rozwiąże Umowę na podstawie pkt.2 §15 Regulaminu, Abonent zobowiązany będzie zapłacić na rzecz Operatora wszelkie opłaty zaległe z tytułu realizacji danej Umowy oraz karę umowną w wysokości 500 zł.

#### **Dział IV Odpowiedzialność**

##### **§17**

1. Telnet Sp. z o.o. odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy wyłącznie w zakresie określonym w Umowie oraz w niniejszym Regulaminie. 2. W przypadku przerwy w świadczeniu Usługi trwającej dłużej niż 12 godzin. Klientowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy.

##### **§18**

Telnet Sp. z o.o. nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet oraz bezpieczeństwa przekazu informacji.

##### **§19**

Telnet Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności prawnej za: a. treści przekazywane podczas korzystania z Usługi. b. zabezpieczenie przed ingerencją osób trzecich, danych i oprogramowania komputerów Klienta. c. rejestrację domen dokonanych przez Klienta w trakcie korzystania z Usługi. d. szkody poniesione przez Klienta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Usługi z zastrzeżeniem § 18 ust. 2 e. niewłaściwe działanie systemu informatycznego Klienta spowodowane instalacją oprogramowania udostępnionego Klientowi w ramach Pakietu Sprzętowego przez Telnet Sp. z o.o.

#### **Dział V Opłaty**

##### **§20**

1. Klient zobowiązany jest do uiszczenia opłat za korzystanie z Usługi zgodnie z Cennikiem, który jest integralną częścią Umowy i jest do niej dołączany. 2. Jeżeli Usługa świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 abonamentu za każdy dzień świadczenia Usługi. 3. Opłata abonamentowa jest płatna do dnia 15 każdego miesiąca. 4. W czasie trwania

Umowy opłata abonamentowa nie może wzrosnąć o kwotę większą niż 10% ceny podstawowej.

## §21

1. Termin płatności wynosi 14 dnia od dnia wystawienia faktury VAT. 2. **W przypadku nieotrzymania faktury VAT za okres rozliczeniowy Abonament powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt do Komórki organizacyjnej określonej w Umowie.** 3. Za dzień zapłaty uważa się dzień dokonania wpłaty w urzędzie pocztowym, banku lub dokonania płatności przelewem, jeżeli płatność nastąpiła do dnia określonego na fakturze VAT lub dzień wpływu środków na rachunek Telnet Sp. z o.o. jeżeli płatność nastąpiła po dniu określonym jako termin płatności faktury Vat. 4. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat Telnet Sp. z o.o. nalicza odsetki ustawowe. Kwota należnych odsetek i podstawa ich naliczania wykazywana będzie w odrębnym dokumencie finansowym (nota odsetkowa) 5. Płatność należy dokonywać na konto firmy Telnet Sp. z o.o. ul. Syrokomli 26/1, 30-102 Kraków Numer rachunku: **PKO BP SA 58 1020 2906 0000 1802 0187 5509**

## §22

W przypadku w którym mowa w §6 ust. 6 Klient będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości 5 krotnej opłaty abonamentowej za każde udostępnione połączenie i za każdy rozpoczęty miesiąc trwania takiego połączenia.

## Dział VI Reklamacje

### §23

Klient może składać reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi ( w tym nieprawidłowego naliczania opłat należnych za jej świadczenie).

### §24

1. Reklamacje powinny być zgłaszane do Komórki organizacyjnej Telnet Sp. z o.o. określonej w Umowie. 2. Reklamacja dotycząca przerw w świadczeniu Usług powinna być wniesiona w dniu w którym klient stwierdził wystąpienie takiej przerwy. 3. Reklamacje dotyczące wysokości naliczonych opłat muszą być wniesione w ciągu 30 dni, licząc od terminu płatności określonego w fakturze VAT zawierającej kwestionowane kwoty. 4. Reklamacja powinna zawierać: a. numer urzędnika końcowego b. dane Klienta: imię i nazwisko lub jego nazwę, adres. c. opis przedmiotu reklamacji. 5. Za datę wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Komórki organizacyjnej Telnet Sp. z o.o. 6. W przypadku zgłoszenia reklamacji przez telefon lub osobiście w Komórce organizacyjnej lub osoba przyjmująca reklamację jest zobowiązana podać swoje imię, nazwisko i sporządzić protokół przyjęcia reklamacji.

### §25

1. Telnet Sp. z o.o. rozpatruje reklamację w ciągu 30 dni od dnia jej wniesienia. 2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać: a. nazwę Komórki organizacyjnej Telnet Sp. z o.o. b. rozstrzygnięcie z podaniem uzasadnienia faktycznego i prawnego. c. datę i podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Telnet Sp. z o.o. d. drogę postępowania

reklamacyjnego uważa się za wyczerpana po udzieleniu odpowiedzi Klientowi. e. po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego określonego w Regulaminie klient ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.

## §26

1. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat Telnet Sp. z o.o. wystawia fakturę korygującą i zwraca Klientowi przysługujące mu kwoty pieniężne. Kwoty także zgodnie z życzeniem Klienta, zwracane są w formie gotówkowej albo zaliczane na poczet przyszłych należności za Usługę. 2. W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości faktury VAT za czas trwania postępowania reklamacyjnego Telnet Sp. z o.o. nie pobiera odsetek.

## §27

**1. Firma Telnet Sp. z o.o. nie odpowiada za wszelkie uszkodzenia powstałe w skutek zjawisk atmosferycznych, burzy itp.** 2. Po stronie klient a leży całkowite zabezpieczenie sprzętu przed skutkami przepięć, oraz zjawiskami atmosferycznymi. 3. Na czas w/w zjawisk należy sprzęt odłączyć od sieci LAN oraz zasilającej. 4. Wszelkie komponenty znajdujące się w jednostce centralnej ( np. karta sieciowa) są jego własnością i w razie uszkodzenia klient zobowiązany jest zakupić nowy komputer na własny koszt.

## **Dział VII Dokumenty niezbędne do podpisania umowy**

### §28

1. Jeżeli Klient zawierający Umowę lub osoba, na rzecz której Usługa będzie świadczona, jest abonentem świadczonych w Lokalu Usług wymienionych w § 4 niniejszego Regulaminu, zobowiązany jest on przedstawić dokument potwierdzający tożsamość lub status prawny. 2. Jeżeli Klient zawiera Umowę na rzecz innej osoby, nie będącej abonentem usług wymienionych w § 4 niniejszego Regulaminu, zobowiązany jest przedstawić, oprócz dokumentów potwierdzających jego tożsamość lub status prawny, również dokument potwierdzający przysługujący takiej osobie tytuł prawny do Lokalu ( np. wyciąg z księgi wieczystej, umowa najmu, itp.) oraz pisemną zgodę tej osoby na zainstalowanie Pakietu Sprzętowego i świadczenie Usług w tym Lokalu. 3. Pisemna zgoda osoby uprawnionej wymagana jest również w przypadku, w którym klientowi zawierającemu Umowę na świadczenie Usługi ( nie będącemu abonentem świadczonych w Lokalu usług wymienionych w § 4 niniejszego Regulaminu) nie przysługuje jakikolwiek tytuł do Lokalu. 4. Telnet Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo żądania dodatkowych dokumentów i informacji.

## **Dział VIII**

### **OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

#### §29

1. Administratorem Danych ujętych w niniejszej umowie jest Telnet Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Syrokomli 26/1. Sąd Rejonowy dla miasta Krakowa Śródmieście XI Wydział Gospodarczy KRS 0000186635 NIP 676-225-58-42, REGON 021857885.

2. Dane osobowe abonentów są przetwarzane w celu prawidłowego i zgodnego z prawem świadczenia usług telekomunikacyjnych, wystawienia faktury lub rachunku, informowania o własnych produktach lub usługach, zmianach w zakresie i sposobie ich świadczenia, dochodzenia swoich praw, prowadzenia sprawozdawczości finansowej, jak również na potrzeby wywiązania się przez Telnet Sp. z o.o. z obowiązków w zakresie porządku publicznego i obronności kraju zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych.
3. Dane osobowe abonentów mogą zostać udostępnione podmiotom upoważnionym do ich otrzymania na podstawie odrębnych przepisów, w tym podmiotom wykonującym usługi pocztowe, biurom informacji
4. Abonent, którego dane osobowe przetwarzane są przez Telnet Sp. z o.o., ma prawo dostępu do treści danych oraz do ich poprawiania, a także uprawnienie do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, wynikające z art. 32 ust. 1 pkt. 7 i 8 ustawy o ochronie danych osobowych (Dz.U.2002.101.926 z późn. zm.).
5. Dane osobowe w postaci: imion i nazwisk, imion rodziców, miejsca i daty urodzenia, adresu zamieszkania i adresu korespondencyjnego jeżeli jest on inny niż adres zamieszkania, numeru ewidencyjnego PESEL, nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, danych zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przetwarzane są na podstawie art. 161 ust. 2 ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. 2014. poz. 243).
6. Podanie danych osobowych jest dobrowolne ale niezbędne dla zawarcia i wykonania niniejszej umowy, z wyłączeniem danych w postaci: numeru telefonu, adresu poczty elektronicznej, których podanie nie jest niezbędne, ale ułatwia wykonanie niniejszej umowy; ich nie podanie może też wpłynąć na ograniczenie funkcjonalności usług.
7. Operator będzie porozumiewał się z Abonentem z wykorzystaniem danych podanych przez Abonenta w Umowie (adres, telefon, telefon komórkowy, adres poczty elektronicznej) i za pomocą środków umożliwiających kontaktowanie się z wykorzystaniem tych danych (poczta, poczta elektroniczna, telefon, SMS). Abonent może kontaktować się z Operatorem z wykorzystaniem danych kontaktowych Operatora podanych w umowie (nr telefonu, adres poczty elektronicznej).

## **Dział VIII Postanowienia przejściowe i końcowe**

### §30

Firma Telnet wykonuje swoje usługi zgodnie z Zgodnie z ustawą z 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne.

### §31

W sprawach nieuregulowanych Umową i Regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne.

### §32

Klient wyraża zgodę na przeniesienie przez Telnet Sp. z o.o. praw i obowiązków wynikających z Umowy na spółkę powiązaną kapitałowo lub organizacyjnie z Telnet Sp. z o.o. Klient nie może bez zgody Telnet Sp. z o.o. przenieść praw i obowiązków wynikających z Umowy. Telnet Sp. z o.o. nie odmówi jednak udzielenia takiej zgody bezpodstawnie, w

szczegółności jeżeli beneficjentem takiego przeniesienia będzie podmiot korzystający z Lokalu.

### §33

Klient jest zobowiązany do poinformowania Telnet Sp. z o.o. o każdorazowej zmianie swoich danych osobowych zawartych w Umowie, wszczęciu wobec niego postępowań upadłościowych oraz innych postępowań sądowych mogących mieć wpływ na wykonywanie Umowy, w terminie do 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań. W przypadku niepoinformowania o zmianie adresu lub innych danych wszelka korespondencja wysyłana przez Telnet Sp. z o.o. będzie uważana za skutecznie doręczoną.

### §34

O zmianach Regulaminu lub Cennika, Telnet Sp. z o.o. informuje klienta z 30 dniowym wyprzedzeniem. W ciągu 30 dni od takiego zawiadomienia Klient może wypowiedzieć Umowę. W przypadku, gdy Klient nie wypowiedzi Umowy w okresie 30 dni od takiego zawiadomienia, nowy Regulamin lub Cennik wiąże Klienta od dnia następnego po upływie 30 dni od zawiadomienia Klienta o zmianie Regulaminu lub Cennika.

### §35

Regulamin wchodzi w życie z dniem 1.10.2012