

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

PRZEZ INTERNET UNION S.A.

WROCŁAW, DNIA 1.06.2011  
WRAZ ZE ZMIANAMI Z 12.12.2018

### I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

#### § 1

##### [ZAKRES REGULAMINU]

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów przez INTERNET UNION S.A. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Złotnickiej 28, 54-029, NIP: 8943024998, KRS: 0000388937 zwaną dalej „INTERNET UNION”.
2. INTERNET UNION oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenach, na których posiada Sieć umożliwiającą świadczenie Usług, przy czym zakres i parametry oferowanych Usług są uzależnione od posiadanych na danym obszarze możliwości technicznych i organizacyjnych INTERNET UNION.
3. INTERNET UNION może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w tym związane z akcjami promocyjnymi („Regulaminy promocji”).

#### § 2

##### [DEFINICJE]

Definicje pojęć używanych w Regulaminie:

1. Abonent – strona lub strony umowy o świadczenie Usług zawartej z INTERNET UNION nieprowadząca działalności gospodarczej;
2. Adres MAC – niepowtarzalny numerem karty sieciowej nadawany przez producenta, poprzez który INTERNET UNION identyfikuje Urządzenie Końcowe Abonenta;
3. Aktywacja – czynność w wyniku której następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci umożliwiające Abonentowi i rozpoczęcie korzystania z Usług;
4. Awaria – techniczna wada Sieci całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły Wyższej;
5. Bramka VOIP – urządzenie końcowe zainstalowane u Abonenta umożliwiające korzystanie z usługi VOIP;
6. Cennik – stanowiący integralną część Umowy dokument zawierający ceny i opis Usługi, Usług Dodatkowych oraz zestawienie innych opłat;
7. Dekoder – Sprzęt (dekoder wraz z pilotem oraz kartą klucz) umożliwiającą korzystanie z Usługi Telewizji Cyfrowej;
8. Hasło Dostępu – ciąg znaków służący do identyfikacji Abonenta, ustalany w celu zagwarantowania wyłączności dostępu do Panelu Klienta i znany jedynie Abonentowi,
9. Hasło PIN – ciąg znaków znany jedynie Abonentowi służący do korzystania z funkcji określonych w Menu Głównym przy użyciu PIN; w przypadku nieokreślenia przez Abonenta hasła PIN, Abonent korzysta z domyślnego hasła PIN określonego w Menu Głównym;
10. Instalacja – wszelkie prace techniczne dokonane w celu wykonania Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu dla zapewnienia Abonentowi możliwości korzystania ze świadczonych na jego rzecz Usług;
11. INTERNET UNION – INTERNET UNION S.A., z siedzibą we Wrocławiu 54-029, przy ul. Złotnickiej 28, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, IV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000388937, REGON: 021547015 NIP: 9843024998, kapitał zakładowy i łączna suma uiszczonych wkładów wynosi: 969 000 zł PLN;
12. Konsument – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
13. Lokal – nieruchomość lub jej część, w której Zamawiający zamierza korzystać z Usług INTERNET UNION lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci;
14. Menu Główne – dostępne za pomocą Dekodera menu graficzne, umożliwiające Abonentowi korzystającemu z Usługi Telewizji Cyfrowej obsłudze funkcji w ramach Usługi Telewizji Cyfrowej;
15. Numer Identyfikacyjny – unikalny numer nadany Abonentowi przez INTERNET UNION, wymagany m.in. do rozliczeń z Abonentem oraz identyfikacji Abonenta w kontaktach z INTERNET UNION;

16. ODOU – ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. Nr 133, poz. 833 z późn. zm.);
17. Okres Rozliczeniowy – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonentowi składanie UNION z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez INTERNET UNION na Rachunku;
18. Pakiet – określona w Cenniku Usługa, grupa Usług lub Programów dostępnych na danym terenie;
19. Panel Klienta - sposób komunikacji z INTERNET UNION poprzez sieć Internet umożliwiający Abonentowi składanie dyspozycji dotyczących Usług oraz dostęp do informacji o Usługach lub Umowie;
20. PIN - prywatny numer identyfikujący Abonenta Usługi Telewizji Cyfrowej określony przez tego Abonenta w Menu Głównym w opcji „ustawienia”, przy użyciu którego Abonent korzysta z funkcji określonych w Menu Głównym;
21. Programy - programy radiowe lub telewizyjne;
22. Programy Analogowe - Programy w postaci sygnału analogowego;
23. Protokół Przekazania Sprzętu – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do użytkowania Sprzętu;
24. Protokół Odbioru i Aktywacji Usługi – dokument, w którym Abonent potwierdza prawidłowy montaż lub sprawne funkcjonowanie Zakończenia Sieci lub Sprzętu;
25. Protokół Zwrotu Sprzętu – dokument, w którym INTERNET UNION potwierdza dokonanie przez Abonenta zwrotu Sprzętu;
26. Przedstawiciel INTERNET UNION – osoba działająca w imieniu i na rzecz INTERNET UNION, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia oraz do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych;
27. PTU – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.);
28. Rachunek – dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy, Regulaminu lub Cennika wystawiany Abonentowi przez INTERNET UNION zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym faktury elektroniczne umieszczane w systemie elektronicznej faktury oraz zindywidualizowane komunikaty przesyłane na Dekoder i wyświetlane na odbiorniku telewizyjnym Abonenta;
29. Regulamin - niniejszy „Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Internet Union S.A.”, będący integralną częścią Umowy;
30. Sieć – będąca własnością INTERNET UNION lub posiadana przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług;
31. Sprzęt – urządzenie techniczne (np. dekodery, modemy) oraz Zakończenia Sieci stanowiące własność INTERNET UNION niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową;
32. Umowa – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem a INTERNET UNION;
33. Urządzenie Końcowe – urządzenie będące własnością Abonenta, w szczególności: telefon, telewizor, radio, komputer, lub inne urządzenia audio-video przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci;
34. Usługi – Usługi Internetowe, Usługi Telefoniczne, Usługi Telewizji Kablowej lub związane z nimi usługi dodatkowe;
35. Usługi Interaktywne - usługi dodatkowe dostępne w ramach Usługi Telewizji Cyfrowej, takie jak: video na żądanie, gry, serwisy informacyjne;
36. Usługi Wrocławskiej Sieci Komputerowej – zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci;
37. Usługi VOIP – ustanawianie połączeń głosowych za pomocą Sieci pozwalających na dwukierunkową łączność;
38. Usługi w zakresie dostępu do kanałów telewizyjnych – Usługa Telewizji Analogowej lub Usługa Telewizji Cyfrowej;
39. Usługa Telewizji Analogowej - dostarczanie Programów metodą transmisji sygnału telewizyjnego lub radiowego w postaci sygnału analogowego;
40. Usługa Telewizji Cyfrowej - dostarczanie Programów metodą transmisji sygnału telewizyjnego lub radiowego w postaci sygnału cyfrowego wraz z innymi usługami dodatkowymi;
41. Usterka – techniczna wada Sieci obniżająca jakość Usługi, lecz umożliwiającą korzystanie z tej Usługi, w tym również – w przypadku Usług Telewizji Kablowej - techniczna wada Sieci uniemożliwiająca odbiór tylko niektórych Programów;
42. Wstrzymanie Świadczenia Usługi – okresowe zaprzestanie świadczenia Usług lub jej elementów z jednoczesną rezerwacją na rzecz Abonenta zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.
43. Zakończenie Sieci – sieć telekomunikacyjna (instalacja) w Lokalu Abonenta zakończona gniazdem umożliwiającą podłączenie Urządzeń Końcowych do Sieci lub Sprzętu i korzystanie z Usług;
44. Zamawiający – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy,
45. Zasady Etyki Sieciowej – dobre obyczaje obowiązujące w korzystaniu z sieci Internet (netykieta).

## II. UMOWA

### § 3

#### [WARUNKI ZAWARCIA UMOWY]

1. W celu zawarcia Umowy Zamawiający składa w dowolnej formie do INTERNET UNION wniosek o zawarcie Umowy.
2. INTERNET UNION udziela Zamawiającemu odpowiedzi na wniosek o zawarcie Umowy w terminie do 30 dni, podając przyczyny ewentualnej odmowy.
3. W imieniu INTERNET UNION Umowę zawiera prawidłowo umocowany Przedstawiciel INTERNET UNION.
4. Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez prawidłowo umocowanego przedstawiciela. Osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, zawiera Umowę przez osobę upoważnioną do reprezentacji według właściwych rejestrów albo ewidencji lub przez pełnomocnika.

5. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec INTERNET UNION oraz przedstawić ważne pełnomocnictwo.
6. Umowa zawarta jest na czas nieoznaczony, chyba że co innego wynika z Regulaminu promocji organizowanej przez INTERNET UNION lub gdy Umowa stanowi inaczej.
7. INTERNET UNION może uzależnić zawarcie Umowy od:
- 1) podania przez Zamawiającego następujących danych:
    - a) w przypadku osób fizycznych - nazwiska i imion, imion rodziców, adresu zameldowania na pobyt stały, numeru ewidencyjnego PESEL, nazwy, serii i numeru dokumentu stwierdzającego tożsamość,
    - b) w przypadku innych podmiotów - dokumentu potwierdzającego wpis ewidencji działalności gospodarczej lub Krajowego Rejestru Sądowego, nadanie NIP lub numeru REGON,
  - 2) zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu, bądź też nieterminową wpłatą należności,
  - 3) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec INTERNET UNION.
8. INTERNET UNION zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
- 1) braku możliwości technicznych świadczenia Usług,
  - 2) niespełnienia przez Zamawiającego warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności zaś, gdy okazywane dokumenty są zniszczone lub budzą uzasadnione wątpliwości co do ich autentyczności,
  - 3) gdy na osobie ubiegającej się o zawarcie Umowy Abonenckiej ciąży wymagalne zobowiązania pieniężne wobec INTERNET UNION lub gdy INTERNET UNION posiada, udostępnione jej przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50, poz. 424 oraz z 2004 r. Nr 68, poz. 623 i Nr 116, poz. 1203), informacje podważające wiarygodność płatniczą Zamawiającego,
  - 4) gdy INTERNET UNION uprzednio rozwiązał Umowę z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego;
  - 5) gdy Zamawiający został postawiony w stan likwidacji,
  - 6) gdy Lokal jest budynkiem publicznym, obiektem gastronomicznym, handlowym lub rozrywkowym lub jakimkolwiek innym miejscem, które ze względu na swój charakter jest dostępne dla większej - nieograniczonej lub ograniczonej - grupy osób, w zakresie w jakim Umowa dotyczy dostępu do kanałów telewizyjnych.

9. Umowa może zostać zawarta w siedzibie INTERNET UNION lub poza siedzibą INTERNET UNION, a także za pomocą środków porozumiewania na odległość.

10. Jeżeli Umowa została zawarta poza siedzibą INTERNET UNION lub na odległość, Abonent będący Konsumentem może od Umowy odstąpić, składając INTERNET UNION w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy pisemne oświadczenie według wzoru stanowiącego załącznik do niniejszego Regulaminu.

11. W razie odstąpienia przez Abonenta od Umowy w sposób określony w ust. 10, umowa ta jest uważana za niezawartą, a Abonent jest zwolniony z wszelkich zobowiązań, z zastrzeżeniem ust. 8. To, co strony Umowy świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 (siedmiu) dni. Zwrot następuje na koszt zwracającego.

12. W razie odstąpienia przez Abonenta od Umowy w sposób określony w ust. 10, Abonent w terminie 7 (siedmiu) dni jest zobowiązany zapłacić za korzystanie z Usług Telefonicznych świadczonych przez INTERNET UNION do dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu.

13. Abonent nie ma prawa świadczenia na czyjkolwiek rzecz odpłatnych usług dostępu do sieci Internet ani jakichkolwiek innych usług odpowiadających usługom świadczonym na jego rzecz przez Internet Union w ramach niniejszej umowy, w oparciu o usługi świadczone przez Internet Union.

## § 4

### [DOKUMENTY WYMAGANE DO ZAWARCIA UMOWY]

1. Umowa może być zawarta po potwierdzeniu przez upoważnionego przedstawiciela INTERNET UNION tożsamości lub statusu prawnego i adresu osoby zamierzającej skorzystać z Usługi w przypadku:

- 1) osób fizycznych - na podstawie dowodu tożsamości zawierającego informację o aktualnym miejscu zameldowania (dowód osobisty albo paszport zagraniczny wraz z kartą stałego pobytu),
- 2) innych podmiotów - na podstawie ważnych dokumentów odpowiednich do statusu prawnego danej osoby zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa polskiego oraz dokumentów stwierdzających nadanie numerów NIP i REGON,
- 3) przedstawiciela podmiotów określonych w pkt. 1 lub 2 - dowodu tożsamości oraz dokumentu umocowania.

2. Warunkiem zawarcia Umowy jest udokumentowanie tytułu prawnego do Lokalu, w którym będzie świadczona Usługa.

3. W przypadku posiadania przez Abonenta będącego osobą fizyczną, tytułu prawnego do nieruchomości innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, przyłączenie pojedynczego Zakończenia Sieci wymaga przedstawienia przez niego pisemnej zgody odpowiednio: właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni.

## § 5

### [UMOWA]

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej pod rygorem nieważności, po spełnieniu warunków wymienionych w § 3 i § 4 niniejszego Regulaminu. Wymóg formy pisemnej nie dotyczy Umowy zawieranej przez dokonanie czynności faktycznych. INTERNET UNION może uzależnić zawarcie Umowy lub zmianę jej warunków od uprzedniego złożenia wniosku o jej zawarcie na formularzu INTERNET UNION. INTERNET UNION rozpatruje wniosek o zawarcie Umowy Abonenckiej w terminie nie przekraczającym 30 dni od daty jego złożenia.

2. Wskutek zawarcia Umowy INTERNET UNION zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z Regulaminem, Umową i Cennikiem, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy i Regulaminu, a także do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku. Regulamin i Cennik doręczane są Abonentowi przy zawarciu Umowy w formie pisemnej, a ponadto są dostępne do wglądu w siedzibie INTERNET UNION oraz na stronach internetowych INTERNET UNION.

3. Dane niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy INTERNET UNION utrwała, przechowuje i przetwarza. W przypadku zawarcia Umowy z osobą fizyczną, INTERNET UNION gromadzi i przetwarza dane Abonenta zawarte w Umowie zgodnie z ODOU oraz PTU. Abonent ma prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania.

4. INTERNET UNION nadaje Abonentowi Numer Identyfikacyjny, który jest poufny. Abonent ma obowiązek nieujawniania tego Numeru Identyfikacyjnego osobom trzecim. Po otrzymaniu numeru identyfikacyjnego jego Posiadacz ustala Hasło Dostępu, które również nie może być ujawniane osobom trzecim.

5. INTERNET UNION nie ponosi odpowiedzialności za straty spowodowane ujawnieniem Numeru Identyfikacyjnego lub Hasła Dostępu osobie trzeciej przez Abonenta. Zabezpieczenie Numeru Identyfikacyjnego lub Hasła Dostępu przed osobami trzecimi należy do Abonenta.

6. Abonent obowiązany jest w ciągu 14 dni od utraty tytułu prawnego do Lokalu poinformować na piśmie INTERNET UNION o tej okoliczności.

7. Umowa zawarta na czas określony ulega przedłużeniu na kolejny taki sam czas określony, o ile Abonent złoży na piśmie oświadczenie woli jej przedłużenia, najpóźniej na 30 dni, przed upływem terminu obowiązywania umowy na czas określony. W takim przypadku Umowa ulega przedłużeniu na kolejny, taki sam czas określony na jaki została zawarta przedłużana Umowa, liczony od dnia upływu poprzedniego okresu obowiązywania Umowy zawartej na czas określony.

8. Umowę zawartą na czas nieokreślony obie strony mogą wypowiedzieć z 3 miesięcznym terminem wypowiedzenia skutkującym na koniec miesiąca kalendarzowego.

9. Dane osobowe Abonenta podane w niniejszej umowie będą przetwarzane przez MOICO zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa w tym zgodnie z zapisami ustawy o ochronie danych osobowych w celach statutowych, dla świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz dla potrzeb związanych ze świadczeniem tych usług tj. w związku z dostarczaniem informacji o nowych ofertach, usługach i produktach, za zgodą Abonenta wyrażoną na piśmie.

10. Przesyłanie Abonentowi przez MOICO od podmiotów współpracujących z MOICO materiałów promocyjnych i innych informacji następuje na podstawie pisemnej zgody Abonenta.

## § 6

### [SPRZĘT]

1. W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, INTERNET UNION udostępni Abonentowi Sprzęt we wskazanym w Umowie Lokalu. Korzystanie ze Sprzętu jest odpłatne, chyba że Umowa stanowi inaczej. Wysokość opłaty za korzystanie ze sprzętu zawarta jest w Cenniku.

2. Warunkiem świadczenia Usługi jest wskazanie i udostępnienie przez Abonenta miejsca instalacji Sprzętu, gdy jest ono niezbędne do świadczenia Usługi, oraz źródła jego zasilania. Podpisanie Umowy jest jednoznaczne z wyrażeniem przez Abonenta zgody na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, tj. m.in.: na doprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie Zakończenia Sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela INTERNET UNION. Kable zostaną doprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia Sieci. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania Sprzętu ponosi Abonent.

3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi INTERNET UNION Instalację w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu.

Przygotowanie Lokalu do ułożenia instalacji i zainstalowania urządzeń według wskazówek i potrzeb INTERNET UNION jest obowiązkiem Abonenta. Przedstawiciel INTERNET UNION nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Końcowych.

4. Instalacja każdego Zakończenia Sieci w Lokalu jest odpłatna, chyba że umowa stanowi inaczej. Wysokość opłaty instalacyjnej określa Cennik. Jeżeli Instalacja Zakończenia Sieci jest połączona z ponadprzeciętnymi nakładami środków lub pracy, wysokość opłaty instalacyjnej ustalana jest z Zamawiającym przed zawarciem Umowy.

5. Jeżeli Umowa tak stanowi, INTERNET UNION może dopuścić instalację Sprzętu przez Abonenta według instrukcji udzielonej przez INTERNET UNION. INTERNET UNION nie ponosi odpowiedzialności za instalację i skonfigurowanie Sprzętu w sposób niezgodny z udzieloną instrukcją.

6. INTERNET UNION oddaje Abonentowi do używania Sprzęt z chwilą podpisania Protokołu Przekazania Sprzętu. Sprzęt oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością INTERNET UNION, chyba że Umowa stanowi inaczej. Abonent ma prawo używania Sprzętu w okresie obowiązywania Umowy. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją i przeznaczeniem.

7. Abonent nie może udostępniać Sprzętu osobom trzecim ani dokonywać w nim jakichkolwiek zmian, nie może również zmieniać sposobu używania Sprzętu ani używać Sprzętu poza Lokalem wskazanym w Umowie.

8. Abonent ponosi odpowiedzialność za utratę, zdekompletowanie, zniszczenie lub uszkodzenie Sprzętu, wynikające z jego nieprawidłowego używania, a w szczególności ponosi koszty naprawy lub wymiany Sprzętu. Za nieprawidłowe używanie Sprzętu uważa się używanie Sprzętu niezgodnie z jego przeznaczeniem, z Regulaminem, Umową, Cennikiem, naruszenie lub zniszczenie plomby, jeżeli Sprzęt był nią zabezpieczony przed otwarciem. INTERNET UNION określa powyższe koszty w Cenniku, w postaci odpowiednich opłat za naprawę Sprzętu lub też kar umownych za utratę, zdekompletowanie, zniszczenie (w przypadku braku możliwości naprawy) lub niezwrócenie Sprzętu, w trybie określonym w ust. 13.

9. INTERNET UNION nie ponosi odpowiedzialności za działania Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta oraz za nieprawidłowości funkcjonowania sieci lub jej uszkodzenia spowodowane w szczególności zastosowaniem Urządzeń Końcowych niespełniających odpowiednich norm określonych dla tego rodzaju urządzeń. INTERNET UNION zaleca również, aby Urządzenia Końcowe były odłączone od sieci w czasie burz w celu uchronienia ich przed uszkodzeniem lub zniszczeniem.

10. Abonent zobowiązany jest zgłosić INTERNET UNION każde uszkodzenie Sprzętu w terminie 3 dni od dowiedzenia się o jego uszkodzeniu. INTERNET UNION zobowiązuje się usunąć uszkodzenie bez zbędnej zwłoki.

11. W sytuacji określonej w ust. 8, postanowienia §13 ust.6, 7 i 8 stosuje się odpowiednio.

12. Abonent obowiązany jest umożliwić INTERNET UNION wymianę Sprzętu w uzgodnionym z INTERNET UNION terminie, jeżeli INTERNET UNION uzna taką wymianę za potrzebną, w szczególności ze względu na zmianę technologii świadczenia Usług, w skutek której Abonent nie będzie w stanie korzystać z Usług przy użyciu dotychczasowych Urządzeń Końcowych, o ile korzystanie z Usług po dokonanej przez INTERNET UNION wymianie Sprzętu jest zapewnione w oparciu o powszechnie dostępne urządzenia umożliwiające to korzystanie. Abonent ma jednak w takim wypadku prawo wypowiedzenia, bez żadnych negatywnych konsekwencji ze strony INTERNET UNION, Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia w terminie 30 dni od daty wymiany Sprzętu.

13. Niezwłocznie po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy, ale nie później niż w terminie 7 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, Abonent jest zobowiązany na swój koszt i ryzyko, zwrócić Sprzęt w siedzibie INTERNET UNION, w godzinach jej urzędowania, w stanie niepogorszonym bardziej, niż wynikający z normalnej i prawidłowej eksploatacji.

14. INTERNET UNION za dodatkową opłatą określoną w Cenniku może odebrać Sprzęt z Lokalu.

15. INTERNET UNION określa w Cenniku odpowiednią karę umowną za każdy dzień opóźnienia w zwrocie Sprzętu.

16. W przypadku opóźnienia w wykonaniu przez Abonenta obowiązku zwrotu któregośkolwiek elementu Sprzętu, INTERNET UNION może obciążyć Abonenta karą umowną za opóźnienie w wysokości określonej w Cenniku.

17. W przypadku niezwrócenia Sprzętu bądź zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym normalnej i prawidłowej eksploatacji, mimo dodatkowego wezwania ze strony INTERNET UNION, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej za brak zwrotu Sprzętu lub zwrócenie Sprzętu uszkodzonego, określonej przez INTERNET UNION w Cenniku. Zapłata kary umownej nie powoduje przejścia własności Sprzętu na Abonenta

## § 7

### [ZMIANA UMOWY]

1. W przypadku zmiany danych istotnych do należytego wykonania Umowy, w szczególności: adresu zamieszkania lub siedziby albo adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy (firmy) lub nazwiska, Abonent zobowiązany jest powiadomić pisemnie INTERNET UNION w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian, przedkładając odpowiednie dokumenty określające aktualne dane. W przypadku nieprzebrania tego zobowiązania, INTERNET UNION może Wstrzymać Świadczenie Usługi, do czasu wykonania przez niego powyższego zobowiązania.

2. Abonent niebędący Konsumentem obowiązany jest z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni do pisemnego powiadomienia INTERNET UNION o mającym nastąpić rozwiązaniu, likwidacji, upadłości, przekształceniu formy prawnej, podziale, połączeniu lub innym zdarzeniu mogącym mieć wpływ na byt prawny Abonenta.

3. Abonent, o ile uregulował wszystkie wymagalne należności wobec INTERNET UNION, ma prawo do zmiany zakresu świadczonej Usługi, w tym do zmiany Pakietu lub zamówienia innej Usługi, na zasadach określonych w Regulaminie lub Cenniku i zgodnie z istniejącymi możliwościami technicznymi, składając stosowne zlecenie INTERNET UNION na piśmie, osobiście, lub poprzez środka porozumiewania się na odległość, to jest w szczególności telefonicznie lub za pośrednictwem Panelu Klienta. INTERNET UNION może uzależnić zmianę od zawarcia aneksu do Umowy Abonenckiej.

4. W przypadku złożenia zlecenia, o którym mowa w ust. 3, za pomocą środków porozumiewania się na odległość przyjęcie zlecenia do realizacji następuje po uprzednim potwierdzeniu tożsamości lub statusu prawnego Abonenta w sposób opisany w § 4 lub z zastosowaniem nadanego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i przyporządkowanego mu Hasła Dostępu.

5. INTERNET UNION potwierdza Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy Abonenckiej dokonanej w trybie wskazanym w ust. 3 oraz jego zakres i termin wprowadzenia zmian, w formie pisemnej lub za pośrednictwem komunikatu w Panelu Klienta, w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Na żądanie Abonenta, INTERNET UNION dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość, drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej, w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie

oświadczenia przed jego upływem. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, termin, w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, wynosi 3 miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Jeżeli jednak po rozpoczęciu biegu tego terminu Abonent otrzyma potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia.

6. Zmiana zakresu świadczonych usług związana z przeniesieniem Zakończenia Sieci do innego Lokalu, niż wskazany w Umowie, następuje na wniosek Abonenta, z zachowaniem warunków określonych w § 4 ust.2 i ust.3.

## § 8

### [ZMIANA ABONENTA]

1. Za zgodą INTERNET UNION Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie lub Cenniku.

2. Abonent przenoszący prawa i obowiązki wynikające z Umowy zobowiązany jest do uregulowania wszelkich należności wobec INTERNET UNION, powstałych do dnia cesji i musi być spełnione przed dokonaniem cesji praw i obowiązków.

3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy INTERNET UNION może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

4. W razie śmierci Abonenta jego małżonek, zstępni lub wstępni, mogą w terminie 30 dni od chwili śmierci Abonenta, wystąpić o zawarcie nowej Umowy i świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy. Po otrzymaniu wniosku INTERNET UNION zawiera Umowę i kontynuuje świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy na rzecz nowego Abonenta

## § 9

### [WYPOWIEDZENIE UMOWY]

1. Umowa zawarta na czas nieoznaczony może być wypowiedziana przez Abonenta i Operatora z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym Strona otrzymała oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią. Rozpoczęcie biegu terminu następuje z dniem wpływu oświadczenia. W okresie wypowiedzenia pobierane są opłaty objęte Umową.

2. Umowa może być wypowiedziana przez INTERNET UNION, z ważnych przyczyn, w szczególności, gdy zastosowana przez INTERNET UNION technologia nie pozwoli na osiągnięcie w Lokalu wymaganych parametrów łącza telekomunikacyjnego lub gdy parametry te ulegną pogorszeniu, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Okres wypowiedzenia biegnie od dnia doręczenia Abonentowi wypowiedzenia.

3. INTERNET UNION może jednostronnie, bez zachowania okresu wypowiedzenia wypowiedzieć Umowę Abonencką w następujących przypadkach:

1) gdy Abonent opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności wobec INTERNET UNION o co najmniej 10 dni od terminu płatności, przy czym wypowiedzenie Umowy może nastąpić po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty opóźnionej należności;

2) używania przez Abonenta Sprzętu, niezgodnie z jego przeznaczeniem, Regulaminem, Umową lub Cennikiem;

3) kopiowania przez Abonenta Programów w całości lub części w celach przekraczających zakres własnego użytku osobistego, w szczególności jeżeli łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych;

4) powodowania przez Abonenta lub dopuszczenia przez Abonenta do powodowania w jakikolwiek sposób zakłóceń w prawidłowym funkcjonowaniu Sieci;

5) gdy Abonent uniemożliwia INTERNET UNION wymianę lub dostęp do Sprzętu w uzgodnionym z INTERNET UNION terminie w celu przeglądu, pomiarów lub usunięcia Usterki albo Awarii, lub uchyla się od uzgodnienia takiego terminu;

6) korzystania przez Abonenta z Usług świadczonych przez INTERNET UNION niezgodnie z Umową lub w sposób, który zakłóca korzystanie z Usług innym Abonentom.

7) ograniczenia uprawnień lub cofnięcia zezwoleń przyznanых INTERNET UNION,

8) nieusunięcia przyczyn Wstrzymania Świadczenia Usługi lub ograniczenia Usług świadczonych Abonentowi, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do usunięcia przyczyn Wstrzymania Świadczenia Usługi w terminie nie krótszym niż 3 dni, w przypadku naruszenia przez Abonenta warunków Umowy Abonenckiej lub Regulaminu, w tym w szczególności opóźnienia w płatności za Usługę,

9) przyłączenia do Sprzętu lub do Zakończenia Sieci urządzeń niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy lub przyłączenia do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych w punktach niebędących jej zakończeniami,

10) utraty przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu,

11) podłączenia przez Abonenta do Sieci lub Sprzętu więcej niż jednego Urządzenia Końcowego, o ile warunki świadczenia Usługi określone w Umowie nie stanowią inaczej;

12) postawienia Abonenta w stan likwidacji;

13) rozpowszechniania przez Abonenta w Sieci materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem lub dobrymi obyczajami, po bezskutecznym upływie wyznaczonego przez INTERNET UNION terminu na zaniechanie takich działań, nie krótszego niż 3 dni i nie dłuższego niż 7 dni;

14) naruszenia albo podejmowania przez Abonenta próby naruszenia integralności sieci Internet lub Sieci INTERNET UNION,

15) dopuszczenia się przez Abonenta rażącego naruszenia postanowień Umowy, Regulaminu lub Cennika;

4. Umowa może zostać wypowiedziana przez Abonenta bez zachowania okresu wypowiedzenia, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej, w przypadku, gdy przerwa w świadczeniu

Usługi z winy INTERNET UNION lub działania Siły Wyższej trwają nieprzerwanie co najmniej 30 dni.

identyfikacji Abonenta.

5. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy, o którym mowa w ust. 1-4, powinno być złożone osobiście, na piśmie. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy powinno zawierać dane niezbędne do

6. Ponowne zawarcie Umowy może nastąpić pod warunkiem uregulowania przez Abonenta zaległych zobowiązań względem INTERNET UNION.

## § 10

### [WYGAŚNIĘCIE UMOWY ABONENCKIEJ]

Umowa Abonencka wygasa wskutek:

- 1) śmierci Abonenta;
- 2) rozwiązania lub likwidacji Abonenta niebędącego Konsumentem zostanie, chyba że jego prawa i obowiązki zostaną przejęte przez następcę prawnego;

## III. CENNIK I OPŁATY

### § 11

#### [CENNIK I OPŁATY]

1. Rodzaje i wysokość opłat za Usługi świadczone przez INTERNET UNION, zasady ich rozliczania oraz rodzaje Usług określa Cennik.
2. INTERNET UNION zastrzega sobie prawo zmian Cennika. INTERNET UNION doręcza Abonentowi na piśmie lub za pośrednictwem Panelu Klienta oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian. Na żądanie Abonenta, INTERNET UNION dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku drogą elektroniczną, na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
3. Abonent przed dniem wejścia w życie zmian Cennika wskazanych w powiadomieniu może doręczyć INTERNET UNION pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku zgody na zmiany Cennika. W razie niezłożenia oświadczenia przyjmuje się, że Abonent zgodził się na wprowadzone zmiany.
4. Jeżeli Usługa świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas opłaty uiszczane miesięcznie ustala się proporcjonalnie do okresu świadczenia Usługi w danym miesiącu.

### § 12

#### [RACHUNEK]

1. Rachunek za Usługę wystawiany jest w cyklu miesięcznym za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za Usługi świadczone przez INTERNET UNION w danym Okresie Rozliczeniowym lub, w szczególnie uzasadnionych wypadkach bądź w sytuacjach niezależnych od INTERNET UNION, we wcześniejszym Okresie Rozliczeniowym, o ile nie zostały one umieszczone w poprzednich Rachunkach. Rachunek może mieć postać faktury VAT doręczanej w formie papierowej lub elektronicznej. Rodzaj Rachunku określa Umowa.
2. Rachunek wysyłany jest na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta lub doręczany w inny sposób, w szczególności poprzez Panel Klienta.
3. W razie nieotrzymania Rachunku w terminie, Abonent zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie INTERNET UNION.

### § 13

#### [PŁATNOŚCI]

1. Abonent zobowiązuje się do zapłaty należności z Rachunku w kwocie w nim wskazanej w terminie:
  - 1) do 22 dnia miesiąca (Okresu Rozliczeniowego) poprzedzającego miesiąc (Okres Rozliczeniowy), za który należna jest opłata uiszczana miesięcznie albo
  - 2) 30 dni od zawarcia Umowy – za pierwszy Okres Rozliczeniowy, albo
  - 3) 14 dni od dnia wykonania czynności, za którą należna jest opłata – w odniesieniu do opłat uiszczanych jednorazowo, albo
  - 4) określonym w Umowie lub Cenniku.
2. Wszelkie wpłaty dokonywane przez Abonenta INTERNET UNION w pierwszej kolejności zalicza na poczet zaległych należności INTERNET UNION, poczynając od najwcześniejszym wymagalnych.
3. Opłaty będą wnoszone na rachunek bankowy INTERNET UNION wskazany w Rachunku.
4. Za dzień dokonania płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego INTERNET UNION.

5. Wniesienie przez Abonenta opłat za okres dłuższy, niż Okres Rozliczeniowy określony w Umowie, nie zwalnia go od obowiązku dopłaty z tytułu ewentualnego wzrostu opłat, który nastąpił po jej wniesieniu.

6. W przypadku opóźnienia w płatności jakiegokolwiek należności na rzecz INTERNET UNION, INTERNET UNION ma prawo naliczyć odsetki ustawowe.

7. W przypadku opóźnienia w zapłacie na rzecz INTERNET UNION, INTERNET UNION ma prawo do Wstrzymania Świadczenia Usługi. INTERNET UNION może uzależnić przywrócenie Usługi od zapłaty wszystkich wymagalnych należności wynikających z Umowy wraz z odsetkami ustawowymi.

8. W razie stwierdzenia braku należnej opłaty, INTERNET UNION pisemnie lub poprzez Panel Klienta wezwie Abonenta do jej zapłaty, pod rygorem jednostronnego wypowiedzenia Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w trybie określonym w § 9

ust.3 pkt 1 i podjęcia działań, o których mowa w ust.8.

9. W razie bezskutecznego upływu terminu do zapłaty, o którym mowa w § 9 ust.3 pkt 1, w okresie Wstrzymania Świadczenia Usługi oraz po jego upływie, INTERNET UNION może podjąć przewidziane prawem czynności, zmierzające w szczególności do odzyskania przysługujących mu należności. Wznowienie świadczenia Usługi może nastąpić dopiero po uregulowaniu zaległych zobowiązań.

10. Po uprzednim Wstrzymaniu Świadczenia Usługi i bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty należności w terminie określonym w §9 ust. 3 pkt 1, INTERNET UNION może jednostronnie rozwiązać Umowę Abonencką bez zachowania okresu wypowiedzenia.

11. Wypowiedzenie Umowy nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania opłat należnych do dnia jej wypowiedzenia.

## IV. USŁUGI

### § 14

#### [POSTANOWIENIA OGÓLNE]

1. Umowa określa termin rozpoczęcia świadczenia Usługi.

2. INTERNET UNION nie jest związana powyższym terminem w przypadkach:

1) działania lub zaniechania Abonenta albo osób trzecich, za które INTERNET UNION nie ponosi odpowiedzialności,

2) działania Siły Wyższej.

3. Jeżeli z zachowaniem przepisów powyższych dotrzymanie obowiązującego terminu nie będzie możliwe, przed upływem terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi INTERNET UNION wyznacza nowy termin rozpoczęcia świadczenia Usługi i informuje o nim Abonenta, podając przyczynę opóźnienia.

4. Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi uznaje się dzień podłączenia do Sieci i moment Aktywacji.

5. Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, INTERNET UNION może przeprowadzić test sprawności Usługi. W przypadku pozytywnego wyniku testów Abonent ma obowiązek podpisania Protokołu Odbioru i Aktywacji Usługi, o ile INTERNET UNION przedstawi taki protokół.

6. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi, Abonent może z niej korzystać w zakresie i na warunkach określonych Umową, Regulaminem, Cennikiem oraz przepisami prawa.

7. INTERNET UNION informuje, że stosowane przez INTERNET UNION środki zarządzania ruchem mogą, w sytuacjach jedynie wyjątkowych np. w przypadku potrzeby wykonania orzeczenia sądowego lub decyzji administracyjnej, awarii sieci, natłoku w sieci, potrzeby zachowania integralności i bezpieczeństwa sieci, spowodować obniżenie jakości usługi dostępu do Internetu, co np. oznacza obniżenie prędkości, zwiększenie opóźnienia lub zmienność opóźnienia oraz zwiększenie utraty pakietów lub niedostępność określonych zasobów.

8. INTERNET UNION nie stosuje bez zgody Abonenta środków zarządzania ruchem powodujących naruszenie prywatności abonenta oraz zobowiązuje się stosować środki zapewniające ochronę danych osobowych Abonenta.

9. INTERNET UNION zastrzega, że w przypadku korzystania Abonenta z usług elektronicznych (takich jak np. streaming audio/video, IPTV, wideokonferencja, komunikatory VoIP, aplikacje p2p, gry online) część zasobów usługi dostępu do Internetu wykorzystywana jest do zapewnienia poprawnego działania danej usługi, w konsekwencji odczuwalna prędkość oraz jakość usługi dostępu do internetu może zostać obniżona, co mogłoby spowodować np. dłuższe oczekiwanie na otwarcie strony www lub rozpoczęcie transmisji audio/video, obniżenie jakości odtwarzanego materiału audio/video, przerwy w odtwarzaniu materiału audio/video, obniżenie jakości połączenia głosowego VoIP, wydłużenie pobierania i wysyłania danych, a w skrajnych przypadkach niedostępności określonych treści lub usług.

10. W przypadku usługi dostępu do Internetu INTERNET UNION, w zależności od technologii i oferty deklaruje następujące parametry: prędkość minimalna-minimalna prędkość, jaką INTERNET UNION zobowiązuje się zapewnić w ramach usługi dostępu do Internetu; prędkość zwykle dostępna-prędkość jakiej abonent może oczekiwać w większości przypadków korzystania z usługi; prędkość maksymalna-prędkość jaka może być osiągnięta w ramach danej usługi bez obciążania Sieci. Przy czym parametry usługi internetowej ustalane są w oparciu o długość łącza, czyli odległość pomiędzy zakończeniem Sieci a aktywnym elementem sieci INTERNET UNION.

11. Znaczne odstępstwa od ww. prędkości mogą ograniczyć lub uniemożliwić wykonywanie prawa do uzyskania dostępu do informacji i treści, do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania.

12. W przypadku jakichkolwiek powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonywaniem usługi dostępu do internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi, a wartościami deklarowanymi przez INTERNET UNION Abonent ma prawo złożyć reklamację z tytułu nienależytego wykonywania Umowy, w takim przypadku INTERNET UNION ponosi odpowiedzialność na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

13. W zakresie usługi dostępu do internetu parametry jakościowe usługi wskazane zostały w załączniku do niniejszego Regulaminu.



## § 15

### [WSTRZYMANIE I ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUGI]

- INTERNET UNION ma prawo do Wstrzymania Świadczenia Usługi lub jej poszczególnych elementów w przypadku:
  - opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty jakiegokolwiek należności wobec INTERNET UNION o co najmniej 10 dni od terminu płatności, przy czym wypowiedzenie Umowy może nastąpić po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty opóźnionej należności,
  - uporczywego naruszania Regulaminu, Umowy lub innych uzgodnionych warunków świadczenia Usługi albo podejmowania działań utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie Usługi na rzecz innych Abonentów;
  - wykorzystywania Usługi do celów sprzecznych z prawem,
  - powoduje lub dopuszcza do powodowania w jakikolwiek sposób zakłócanie prawidłowego funkcjonowania Sieci,
  - korzystania z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy.
- Wznowienie Usług po Wstrzymaniu Świadczenia Usług na podstawie ust. 1 następuje po ustaniu przyczyn Wstrzymania Świadczenia Usług, nie wcześniej, niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec INTERNET UNION, z zastrzeżeniem § 9 ust. 3 pkt 8. Przed wstrzymaniem świadczenia usług telekomunikacyjnych, INTERNET UNION wzywa abonenta do usunięcia przyczyn, które spowodowałyby wstrzymanie świadczenia usług telekomunikacyjnych. Internet Union na wniosek abonenta może dokonać czasowego zawieszenia świadczenia Usługi na okres nie przekraczający sześciu kolejnych miesięcy rozliczeniowych począwszy od okresu rozliczeniowego następującego po okresie w którym złożony został wniosek o zawieszenie usługi. Abonent ma prawo złożenia wniosku o zawieszenie usługi nie częściej jak raz na 6 miesięcy. Wniosek o zawieszenie świadczenia usługi będzie realizowany tylko i wyłącznie w przypadku uregulowania przez Abonenta wszelkich należności finansowych w stosunku do Internet Union. Wysokość opłaty za zawieszenie świadczenia usług określa Cennik. Abonent nie może złożyć wniosku o zawieszenie świadczenia usługi telekomunikacyjnej w okresie biegu terminu wypowiedzenia usługi telekomunikacyjnej. Wniosek o zawieszenie świadczenia usług może być złożony osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub za pomocą jednego z dedykowanych kanałów kontaktu, przy czym w przypadku złożenia oświadczenia drogą elektroniczną, będą one archiwizowane i przechowywane przez Internet Union przez okres co najmniej 12 miesięcy. Oświadczenie musi zachować formę pisemną z własnoręcznym podpisem. W przypadku złożenia przez abonenta w okresie zawieszenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej o wypowiedzeniu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, termin zawieszenia świadczenia usługi ulega przerwaniu z ostatnim dniem okresu rozliczeniowego w którym oświadczenie o wypowiedzeniu zostało złożone Internet Union, okres wypowiedzenia rozpoczyna swój bieg począwszy od okresu rozliczeniowego następującego po okresie w którym oświadczenie dotarło do Internet Union. W takim przypadku oświadczenie o wypowiedzeniu usługi powoduje wznowienie usługi i naliczanie opłaty abonamentowej w okresie biegu terminu wypowiedzenia usługi zgodnie z zapisami Umowy i Regulaminu.

## § 16

### [USŁUGI W ZAKRESIE DOSTĘPU DO KANAŁÓW TELEWIZYJNYCH]

- INTERNET UNION zobowiązuje się:
  - doprowadzić do Lokalu Abonenta instalację umożliwiającą odbiór programów telewizyjnych, zgodnie z przepisami obowiązującymi na terenie Rzeczypospolitej Polskiej oraz świadczyć Usługi w zakresie dostępu do kanałów telewizyjnych w ramach wybranego przez Abonenta Pakietu,
  - dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnały Programów o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
- INTERNET UNION może udostępnić Abonentowi bez dodatkowych opłat dodatkowe Programy, a ich udostępnienie i przerwanie udostępniania nie wymaga zgody Abonenta, chyba że udostępnione mają być programy przeznaczone wyłącznie dla osób pełnoletnich.
- Zastępowanie Programów w ramach Pakietu z jakiegokolwiek przyczyny wymaga poinformowania Abonenta na piśmie co najmniej 14 dni przed ich wprowadzeniem. W takim przypadku Abonentowi przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia, jednakże nie później niż w ciągu 14 dni od dokonania zmiany w ramach Pakietu lub zaprzestania reemisji Programu
- INTERNET UNION zastrzega sobie prawo emisji Programów w pełnym paśmie częstotliwości w Sieci. Zmiana częstotliwości emisji Programu nie stanowi zmiany Umowy. O paśmie częstotliwości w Sieci zmianie Abonenci będą informowani w odpowiedni sposób.
- INTERNET UNION może dostarczać w ramach usługi w zakresie dostępu do kanałów telewizyjnych bez dodatkowych opłat Programy Analogowe stanowiące Usługę dodatkową. Rodzaj i ilość Programów Analogowych stanowiących usługę dodatkową w ramach Usługi Telewizji Cyfrowej określana jest przez INTERNET UNION. W zakresie świadczenia wskazanych w niniejszym ustępie usług dodatkowych nie stosuje się ust. 3.
- INTERNET UNION nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów.
- Abonent może kopiować Programy w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych. Abonent nie ma prawa do kopiowania Programów w całości lub ich części za pomocą innych niż Dekoder urządzeń.
- INTERNET UNION nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców informacji o audycjach telewizyjnych, zawartych w treści elektronicznego przewodnika po programach.
- Abonent uprawniony jest do korzystania z usług w zakresie dostępu do kanałów telewizyjnych wyłącznie na użytek własny,
- Abonent zobowiązany jest do:
  - terminowego regulowania opłat za świadczenie przez Internet Union Usługi w zakresie dostępu do kanałów telewizyjnych oraz wszelkich innych należności, których obowiązek zapłaty powstanie zgodnie z Umową lub Cennikiem,

2) przestrzegania zasad korzystania z Usługi w zakresie dostępu do kanałów telewizyjnych lub usług dodatkowych określonych w Regulaminie, Umowie lub Cenniku.

11. W ramach usług w zakresie dostępu do kanałów telewizyjnych mogą być świadczone przez INTERNET UNION Pakiety Taryfowe lub Usługi Interaktywne, do których dostęp zabezpieczony jest Hasłem PIN. W celu odblokowania dostępu należy użyć Hasła PIN. Szczegółowe informacje o ustawieniach Hasła PIN znajdują się w instrukcji użytkownika doręczonej Abonentom wraz z Dekoderem oraz na stronach INTERNET UNION w sieci Internet.

12. Abonent Usługi w zakresie dostępu do kanałów telewizyjnych za pomocą Hasła PIN może uruchomić system zabezpieczeń w udostępnianiu określonych Pakietów związanych z wiekiem użytkownika.

13. Abonent może wyłączyć Hasło PIN, w wyniku czego operacje dokonywane w Menu Głównym, które wymagają potwierdzenia Hasłem PIN, będzie można zrealizować bez konieczności jego wprowadzenia. Abonent może w dowolnej chwili przywrócić zabezpieczenie operacji Hasłem PIN.

14. Dostępne w ramach usług w zakresie dostępu do kanałów telewizyjnych Pakiety lub Usługi Interaktywne mogą zawierać treści nie przeznaczone dla osób małoletnich lub dla osób, które sobie tego nie życzą. W celu zabezpieczenia dostępu do takich treści Abonent zobowiązany jest do zmodyfikowania domyślnego Hasła PIN oraz do nie wyłączenia Hasła PIN.

15. INTERNET UNION nie ponosi odpowiedzialności za nieuprawnione użycie Hasła PIN, będące skutkiem udostępnienia przez Abonenta Hasła PIN osobom trzecim lub niedbalstwa Abonenta; oraz niezabezpieczenie przez Abonenta, poprzez zmianę domyślnego hasła PIN, dostępu do treści nie przeznaczonych dla osób małoletnich lub osób, które sobie tego nie życzą.

16. W ramach usług w zakresie dostępu do kanałów telewizyjnych, INTERNET UNION może świadczyć Usługi Interaktywne. Usługi Interaktywne dostępne są na zasadach opisanych w Regulaminie

oraz w części Menu Głównego poświęconej Usługom Interaktywnym. Korzystanie z Usług Interaktywnych następuje przy użyciu Dekodera dostarczonego przez INTERNET UNION.

17. INTERNET UNION oferuje w ramach Usług Interaktywnych „video na żądanie”, polegające na umożliwieniu Abonentowi dostępu do aktualizowanych cyklicznie filmów lub audycji. Filmy lub audycje są udostępniane pojedynczo lub w ramach określonych pakietów.

18. Usługi Interaktywne mogą mieć charakter odpłatny bądź nieodpłatny. W przypadku płatnych Usług Interaktywnych, informacje dotyczące wysokości opłat zawarte są w części Menu Głównego poświęconej Usługom Interaktywnym.

19. W przypadku płatnych Usług Interaktywnych, wysokość opłaty przedstawiona jest w Menu Głównym, w części poświęconej określonej Usłudze Interaktywnej, w sposób umożliwiający Abonentowi zatwierdzenie opłaty przy użyciu hasła PIN przed zamówieniem Usługi Interaktywnej.

20. Opłata z tytułu skorzystania z płatnych jednorazowo Usług Interaktywnych uwzględniona zostanie na Rachunku wystawionym po zakończeniu Okresu Rozliczeniowego, w którym Abonent korzystał z płatnych Usług Interaktywnych.

21. INTERNET UNION ma prawo zmodyfikować lub wycofać niektóre bądź wszystkie Usługi Interaktywne, w szczególności z uwagi na trudności techniczne w świadczeniu tych Usług, ochronę prywatności lub danych Abonenta, lub z innych względów związanych z zawartością, lub sposobem działania danych Usług Interaktywnych.

22. INTERNET UNION nie odpowiada za jakość programów wynikających ze stanu technicznego odbiorników telewizyjnych.

23. Abonent zobowiązany jest udostępnić Lokal Internet Union w celu kontroli funkcjonowania i pracy Usługi w zakresie dostępu do kanałów telewizyjnych.

## § 17

### [USŁUGI SIECI KOMPUTEROWEJ]

1. INTERNET UNION jest zobowiązany do:

- 1) świadczenia na rzecz Abonenta przez INTERNET UNION usług związanych ze stałym dostępem do sieci Internet za pośrednictwem Sieci Komputerowej przez przyłącze umiejscowione w Lokalu,
- 2) zapewnienia nieprzerwanego dostępu do Sieci przy zachowaniu parametrów:., maksymalnym transferze na poziomie (EIR) wybranym przez Abonenta, a zawartym w Cenniku, lecz nie gwarantuje parametrów na minimalnym poziomie (CIR); CIR = BRAK
- 3) zapewnienia wsparcia technicznego Abonenta drogą telefoniczną oraz elektroniczną przy zachowaniu warunków wsparcia określonych w Regulaminie,
- 4) reagowania na zgłoszone nieprawidłowości w dostępie do Sieci oraz Awarie Sieci i ich usuwanie przy zachowaniu warunków określonych w Regulaminie,
- 5) informowania Abonenta w sposób określony w Regulaminie, z odpowiednim wyprzedzeniem o planowanych przerwach lub zakłóceniach w świadczeniu usług objętych niniejszą umową związanych z rozbudową, konserwacją czy naprawą sieci.

2. Abonent jest zobowiązany do:

- 1) terminowego regulowania opłat za świadczenie przez INTERNET UNION Usługi Sieci Komputerowej oraz wszelkich innych

należności, których obowiązek zapłaty powstanie zgodnie z Umową lub Cennikiem,

- 2) przestrzegania zasad korzystania z sieci określonych w Regulaminie,

3) poinformowania pisemnie lub za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, w szczególności poprzez Panel Klienta o zmianie Urządzenia Końcowego lub Adresu MAC.

3. INTERNET UNION podejmie wszelkie dopuszczalne działania, aby przekaz dostępnych w sieci danych był jak najlepszej jakości, przy czym nie gwarantuje, że każdy rodzaj danych będzie spełniał wszelkie wymagania jakościowe.

4. INTERNET UNION udostępnia jeden adres IP, co umożliwia korzystanie z jednego Urządzenia Końcowego, za każdy następujący adres pobierana jest dodatkowa opłata jak w cenniku. Abonent może posiadać router celem podłączenia na jednym adresie IP większej ilości Urządzenia Końcowego z zastrzeżeniem, że Abonent zabezpieczy własną sieć we własnym zakresie.

5. Z Abonentami korzystającymi z usług w zakresie Sieci

Komputerowej podstawowymi sposobami komunikowania się z INTERNET UNION jest Panel Klienta lub poczta elektroniczna, za pomocą której przekazywane są wszelkie informacje dotyczące Wrocławskiej Sieci Komputerowej oraz indywidualna korespondencja przeznaczona dla Abonenta. W tym celu, na czas obowiązywania Umowy INTERNET UNION przynajmniej Abonentowi

konto pocztowe, którego całą zawartość jest usuwana w chwili wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, a konto pocztowe i ewentualna strona WWW Abonenta zostają z tą samą chwilą zamknięte.

6. INTERNET UNION zobowiązuje się dołożyć należytej staranności, by zabezpieczyć serwer poczty elektronicznej przed dostępem osób nieupoważnionych.

7. Abonent może wskazać inne konto pocztowe do korespondencji z INTERNET UNION niż konto pocztowe przyznane przez INTERNET UNION.

8. Abonent nie może udostępniać usług Sieci Komputerowej świadczonych przez Internet Union osobom trzecim ani świadczyć na czyjąkolwiek rzecz odpłatnych usług dostępu do sieci Internet, ani jakichkolwiek innych usług odpowiadających usługom świadczonym na jego rzecz przez Internet Union w ramach Umowy, w oparciu o Usługi Sieci Komputerowej świadczone przez INTERNET UNION.

9. Jeżeli Abonent bez porozumienia z INTERNET UNION dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez INTERNET UNION konfiguracji i parametrów Sprzętu i Urządzeń Końcowych bądź podejmie inne działania, w następstwie których niemożliwe będzie korzystanie przez niego z usług Sieci Komputerowej, Abonent pokryje wszelkie koszty przywrócenia stanu poprzedniego umożliwiającego ponowne korzystanie z usług, chyba że usterka lub awaria wystąpiły pomimo wykonania przez Abonenta wszystkich czynności zgodnie z instrukcją otrzymaną od INTERNET UNION.

10. Abonent jest zobowiązany korzystać z usług Sieci Komputerowej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy, Regulaminu i Zasad Etyki Sieciowej, zarówno w stosunku do INTERNET UNION jak i osób trzecich. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest do utrzymywania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego poprzez regularne instalowanie aktualizacji bezpieczeństwa dostarczanych przez producentów oprogramowania oraz do stosowania regularnie aktualizowanego oprogramowania antywirusowego.

11. Abonent oraz każda osoba, której umożliwił korzystanie w Lokalu z usług Sieci Komputerowej, ma obowiązek powstrzymać się od:

1) rozpowszechniania materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym,

2) naruszania praw własności intelektualnej osób trzecich,

3) dokonywania zmian, usuwania lub dodawania jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody,

4) prowadzenia działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji polegających w szczególności na przełamaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń,

5) przesyłania bez zamówienia informacji handlowej,

6) korzystania z usług Wrocławskiej Sieci Komputerowej w sposób mogący spowodować naruszenie prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie usług Sieci Komputerowej.

12. Abonent jest odpowiedzialny za wszelkie szkody wyrządzone INTERNET UNION w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych Umową, Regulaminem i Warunkami Właściwego Użytkowania, w tym jest zobowiązany do zwrotu INTERNET UNION kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.

13. INTERNET UNION informuje, że na faktycznie osiąganą przepustowość łącza, we wszystkich technologiach, ma wpływ wiele czynników, do których należą: wzrost obciążenia sieci w godzinach szczytu lub przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych użytkowników, korzystanie przez użytkownika z urządzenia abonenckiego nie obsługującego podanej prędkości, jednoczesne korzystanie z usługi przez kilku użytkowników domowych, instalacja na urządzeniu końcowym aplikacji obniżających prędkość transmisji (antywirus, firewall).

14. Maksymalna przepustowość łącza może być ograniczona poprzez wybrany wariant ofertowy dostępu do Internetu.

15. Przepustowość usługi dostępu do Internetu świadzonego na łączach miedzianych w technologiach CU, LLU, BSA (karty ADSL i VDSL) zależy od długości łącza, jakości linii, tłumienności, a także możliwości technicznych operatora.

16. W celu zweryfikowania jakie są możliwe przepustowości do osiągnięcia na danym łączu, należy w tabelce odpowiedniej dla technologii w jakiej została dostarczona usługa, wybrać wersję usługi internetowej. Dla wersji usługi w technologii CU, LLU i BSA należy wybrać dodatkowo wiersz z długością łącza.

17. Informacje o wersji usługi i technologii zamieszczone są na umowie, Informację o długości łącza, jeżeli nie została umieszczona na umowie, można uzyskać dzwoniąc na infolinię 600 600 101.

## § 18

### [USŁUGI VOIP]

1. INTERNET UNION zobowiązuje się do:

1) doprowadzenia do Lokalu Abonenta instalacji umożliwiającej świadczenie usługi VOIP oraz świadczenia usługi VOIP w ramach wybranego przez Abonenta Pakietu,

2) przydzielenia Abonentowi niepowtarzalnego numer telefonu, z którego można wykonywać rozmowy zgodnie taryfami zawartymi w Cenniku, oraz odbierać rozmowy przychodzące ze wszystkich sieci,

3) oddania Abonentowi do odpłatnego używania bramek VOIP.

2. Abonent zobowiązuje się do:

1) terminowego regulowania opłat za świadczenie przez INTERNET UNION usługi VOIP oraz wszelkich innych należności, których obowiązek zapłaty powstanie zgodnie z Umową, Cennikiem lub Regulaminem,

2) przestrzegania zasad korzystania z usługi VOIP lub usług dodatkowych określonych w Regulaminie.

3. INTERNET UNION świadczy na rzecz Abonenta Usługi VOIP, w szczególności w zakresie połączeń: miejscowych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, do sieci ruchomych oraz do usług sieci inteligentnych.

4. Abonent ma możliwość korzystania w szczególności z usług dodatkowych oznaczonych w Umowie lub Cenniku.

5. INTERNET UNION zastrzega sobie prawo do ustalenia w chwili zawarcia Umowy lub w trakcie jej wykonywania limitu należności za świadczone Usługi VOIP.

6. W przypadku przekroczenia limitu należności, o którym mowa w ust. 5 INTERNET UNION informuje o tym Abonenta i wzywa do wpłaty zaliczki na poczet opłat za świadczone Usługi VOIP.

7. W przypadku przekroczenia limitu, o którym mowa w ust. 5 o więcej niż 10 % jego ustalonej wysokości, do czasu zapłacenienia przez Abonentów zaliczki, o której mowa w ust. 6, INTERNET UNION zastrzega sobie prawo do zawieszenia Abonentowi możliwości inicjowania niektórych bądź wszystkich połączeń wychodzących.

8. INTERNET UNION gwarantuje poprawność działania Bramki VOIP przez czas, na który została zawarta Umowa.

9. INTERNET UNION zobowiązuje się do usunięcia Awarii w ciągu 1 (jednego) dnia roboczego od chwili zgłoszenia oraz do wymiany uszkodzonej Bramki VOIP w takim samym terminie.

10. INTERNET UNION nie odpowiada za jakość połączeń w ramach Usługi VOIP.

11. INTERNET UNION może zmienić nadany Abonentowi numer telefonu, o którym mowa w § 18 ust. 15, za miesięcznym powiadomieniem.

12. Abonent zobowiązany jest udostępnić swój lokal Internet Union w celu kontroli funkcjonowania i pracy Usługi VOIP.

13. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących zgodnie z ofertą INTERNET UNION. Za dokonanie przedmiotowego ograniczenia INTERNET UNION może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku INTERNET UNION.

14. Abonent Usługi VOIP:

1) nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do Sieci INTERNET UNION i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych;

2) nie może kierować do Sieci INTERNET UNION ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody INTERNET UNION.

15. INTERNET UNION przydziela Abonentowi niepowtarzalny numer telefoniczny.

16. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej Sieci na obszarze tej samej strefy numeracyjnej, jeżeli jest to technicznie możliwe. Za dokonanie przeniesienia przydzielonego numeru INTERNET UNION może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku INTERNET UNION.

17. Abonent może żądać przy zmianie INTERNET UNION przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci operatora na obszarze geograficznym – w przypadku numerów geograficznych lub terenie całego kraju – w przypadku numerów nie geograficznych.

18. Abonent, o którym mowa w ust. 16, żądając przeniesienia przydzielonego numeru telefonu, może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia INTERNET UNION opłaty w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.

19. INTERNET UNION udostępnia spis Abonentów Usług Telefonicznych oraz świadczy usługę biura informacji o numerach telefonicznych Abonentów, a także może udostępniać niezbędne dane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych. Zamieszczenie danych Abonenta będącego osobą fizyczną w spisie Abonentów, udostępnianie informacji o numerach telefonicznych Abonentów będących osobami fizycznymi, a także przekazanie danych takiego Abonenta innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych wymaga zgody Abonenta. INTERNET UNION udostępnia formularze obejmujące oświadczenie Abonenta w przedmiocie wyrażenia zgody, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, w szczególności w INTERNET UNION oraz na stronie internetowej INTERNET UNION.

20. INTERNET UNION dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz wykonanych Usług Telefonicznych zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.

21. INTERNET UNION dostarcza odpłatnie, w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez Abonenta, szczegółowy wykaz Usług Telefonicznych za Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym złożono żądanie. Szczegółowy wykaz zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Jeżeli wykaz został zamówiony w związku ze zgłoszoną reklamacją, która została uwzględniona, INTERNET UNION nie pobiera za wykaz opłaty.

## V. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I REKLAMACJE

### § 19

#### [ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI]

1. INTERNET UNION ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług, wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie i powszechnie obowiązujących przepisach prawnych.

2. INTERNET UNION gwarantuje usunięcie Usterki w ciągu 24 godzin od jej zgłoszenia telefonicznego lub SMS na numer telefonu awaryjnego (stacjonarny) 717 330 717 lub komórkowy 600 600 101, przy czym telefon awaryjny odbierany jest w dniach od poniedziałku do piątku od godziny 9 do 17 w soboty od 9 do 13 w pozostałym czasie można wysyłać informacje SMS pod numer 600 600 101 lub pocztą elektroniczną na adres: [enjoy@moico.pl](mailto:enjoy@moico.pl).

3. INTERNET UNION nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady Urządzeń Końcowych i nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji. INTERNET UNION nie ponosi odpowiedzialności za inne zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.

4. W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia Zakończenia Sieci lub Sprzętu, wynikającego z jego nieprawidłowego używania, INTERNET UNION nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niemożności korzystania przez Abonenta z Usługi.

5. INTERNET UNION odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie tych usług jest następstwem okoliczności, za które INTERNET UNION odpowiedzialności nie ponosi np. powstało z przyczyn leżących po stronie abonenta, albo nastąpiło wskutek wystąpienia zdarzenia o charakterze siły wyższej.
6. INTERNET UNION nie ponosi odpowiedzialności za szkody będące następstwem naruszeń, o których mowa w § 6 ust.7.
7. INTERNET UNION nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w Urządzeniu Końcowym lub oprogramowaniu Urządzenia Końcowego na skutek ingerencji osób trzecich.
8. INTERNET UNION nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie karty sieciowej, nie będącej Sprzętem, zainstalowanej w Końcowym.
9. INTERNET UNION nie gwarantuje przepustowości transmisji poza Siecią.
10. INTERNET UNION nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę, rozpowszechnianych przez Abonenta, materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem, dobrymi obyczajami.
11. INTERNET UNION nie ponosi odpowiedzialności za dane przechowywane i transmitowane przez zewnętrzną sieć Internet (której elementem jest również Sieć), jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania.
12. INTERNET UNION nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta i nie ponosi odpowiedzialności za:
  - 1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta dostarczanych za pośrednictwem innych podmiotów niż INTERNET UNION,
  - 2) jakiegokolwiek płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu,
  - 3) jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonenta niebędącego Konsumentem, w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową bądź powolną transmisją, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu usług Wrocławskiej Sieci Komputerowej.
13. Abonent ma prawo złożyć reklamację w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy, niedotrzymaniem wskazanych w Umowie prędkości pobierania lub wysyłania danych oraz innych parametrów usługi dostępu do Internetu, niedotrzymaniem wyznaczonego terminu zawarcia Umowy, niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usług lub nieprawidłowego wyliczenia należności z tytułu świadczenia usług.

## § 20

### [KARY UMOWNE]

1. Wysokość oraz zasady naliczania kar umownych określa Cennik.
2. Zapłata kar umownych określonych w niniejszym paragrafie nie ogranicza prawa dochodzenia przez INTERNET UNION odszkodowania na zasadach ogólnych.

## § 21

### [ZWROT OPŁAT]

1. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi trwającej dłużej niż 24 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 opłaty abonamentowej za świadczenie Usługi VOIP.
2. Za okres przerwy w świadczeniu usługi innej niż Usługa VOIP wynikający z Awarii trwającej dłużej niż 24 godzin Abonentowi przysługuje prawo obniżenia opłaty abonamentowej w wysokości 1/30 za każdy dzień braku sygnału
3. Niezależnie od odszkodowania, ustalonego zgodnie z § 21 ust. 1 i 2, Operator zwraca w całości wniesioną opłatę za nie wykonane świadczenie. W przypadku gdyby usługę zrealizowano częściowo, zwrot dotyczy części wniesionej opłaty nie znajdującej pokrycia w spełnionym świadczeniu.
4. Zwrot opłaty następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Regulaminie. Zwrot opłat za okres przerwy w świadczeniu Usługi nastąpi poprzez potrącenie jej z zadłużeniem Abonenta wobec INTERNET UNION, a w przypadku jego braku – przelewem, na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy.

# MOICO

## § 20 [KARY UMOWNE]

1. Wysokość oraz zasady naliczania kar umownych określa Cennik.
2. Zapłata kar umownych określonych w niniejszym paragrafie nie ogranicza prawa dochodzenia przez INTERNET UNION odszkodowania na zasadach ogólnych.

## § 21 [ZWROT OPŁAT]

1. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi trwającej dłużej niż 24 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 opłaty abonamentowej za świadczenie Usługi VOIP.
2. Za okres przerwy w świadczeniu usługi innej niż Usługa VOIP wynikający z Awarii trwającej dłużej niż 24 godzin Abonentowi przysługuje prawo obniżenia opłaty abonamentowej w wysokości 1/30 za każdy dzień braku sygnału
3. Niezależnie od odszkodowania, ustalonego zgodnie z § 21 ust. 1 i 2, Operator zwraca w całości wniesioną opłatę za nie wykonane świadczenie. W przypadku gdyby usługę zrealizowano częściowo, zwrot dotyczy części wniesionej opłaty nie znajdującej pokrycia w spełnionym świadczeniu.
4. Zwrot opłaty następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Regulaminie. Zwrot opłat za okres przerwy w świadczeniu Usługi nastąpi poprzez potrącenie jej z zadłużeniem Abonenta wobec INTERNET UNION, a w przypadku jego braku – przelewem, na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy.

## § 22 [REKLAMACJE]

1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy INTERNET UNION określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty Rachunku.
2. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
  - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - 4) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez INTERNET UNION lub adres miejsca zakończenia sieci,
  - 5) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku niedotrzymania z winy INTERNET UNION określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
  - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,
  - 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 6;
  - 8) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt 1-5, 7 lub 8, upoważniona osoba reprezentująca INTERNET UNION przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia.
4. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt 1-5 lub 7-8, jednostka INTERNET UNION rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie zwraca 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. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 2 pkt 6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
5. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez przedstawiciela INTERNET UNION, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu, upoważniona osoba reprezentująca INTERNET UNION przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
7. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, INTERNET UNION jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację.
8. Przepisu ust. 7 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
9. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej niepra-

widłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

10. Reklamację złożoną po upływie terminu, pozostawia się bez rozpoznania, o czym INTERNET UNION rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta.

11. INTERNET UNION w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji, udziela na nią pisemnej odpowiedzi.

12. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- 1) nazwę INTERNET UNION,
- 2) powołanie podstawy prawnej,
- 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- 4) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty,
- 5) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,
- 6) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym,

a dodatkowo, w przypadku gdy Abonentem jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 PTU, w tym w szczególności o możliwości rozstrzygnięcia sporu majątkowego wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez polubowny sąd konsumencki przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

7) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego INTERNET UNION, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

- 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
- 2) zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą.

14. Spór cywilnoprawny między Abonentem będącym konsumentem w rozumieniu przepisów prawa a INTERNET UNION może być również zakończony polubownie w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów konsumenckich.

## VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 23

#### [ZMIANY REGULAMINU]

1. O wszelkich zmianach Regulaminu INTERNET UNION zawiadamia Abonenta na piśmie lub poprzez Panel Klienta co najmniej 1 miesiąc przed ich wejściem w życie, a Abonent, nie później niż ostatniego dnia przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu, może doręczyć INTERNET UNION pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

2. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta w związku ze skorzystaniem przez Abonenta z uprawnień, o których mowa w ust. 1 przed upływem terminu ustalonego w Umowie, INTERNET UNION nie przysługują roszczenie odszkodowawcze a także roszczenie o zwrot przyznanej ulgi.

3. Przepisu ust. 2 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 1 następuje na skutek zmiany przepisów prawnych.

### § 24

#### [INNE POSTANOWIENIA KOŃCOWE]

1. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy, INTERNET UNION może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy innym INTERNET UNION, na co Abonent wyraża zgodę. – proponuję wykreślić ten ustęp)

2. W przypadku przejścia całości lub części przedsiębiorstwa INTERNET UNION na inny podmiot, podmiot ten przejmie automatycznie wszelkie prawa i obowiązki wynikające z umowy abonenckiej i staje się stroną umowy w miejsce INTERNET UNION. W takim przypadku INTERNET UNION powiadamia na piśmie Abonenta w terminie co najmniej 1 miesiąca o planowanym rozpoczęciu świadczenia usług przez nowe przedsiębiorstwo. W związku z powyższym Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy z uwagi na zmianę podmiotu. Oświadczenie w tej kwestii powinno zostać złożone przez Abonenta na piśmie w ciągu 1 miesiąca od daty powiadomienia Abonenta o zmianie podmiotu. W przypadku niezłożenia oświadczenia w powyższym terminie uznaje się, że Abonent Wyraził zgodę na kontynuację świadczenia usług przez nowy podmiot.

3. INTERNET UNION zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z INTERNET UNION w celu utrwalenia jego wniosków, oświadczeń lub zleceń.

4. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy obowiązującego prawa, a w szczególności przepisy PTU, przepisy wykonawcze do PTU oraz przepisy Kodeksu cywilnego.

5. W razie sprzeczności którychkolwiek postanowień Regulaminu z postanowieniami Umowy, pierwszeństwo zastosowania mają postanowienia Umowy.

### § 25

#### [WEJŚCIE W ŻYCIE REGULAMINU]

Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.06.2011 roku.