

Regulamin świadczenia Usługi dostępu do Internetu NetStrada przez Intertele S.A.

I Definicje

§ 1

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. Abonent – podmiot, Konsument lub Przedsiębiorca, na rzecz którego świadczona jest Usługa na podstawie Umowy pisemnej.
2. Aktywacja Usługi – dzień, w którym Intertele S.A. rozpocznie świadczenie Usługi
3. BOK – Biuro obsługi Klienta Intertele S.A.
4. Cennik – Cennik Usługi dostępu do Internetu Netstrada
5. Konsument – osoba fizyczna korzystająca z Usługi dla celów nie związanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu
6. Lista Referencyjna – lista urządzeń zaakceptowanych przez Intertele S.A. do świadczenia Usługi.
7. Lokal – określone w umowie, miejsce świadczenia Usługi.
8. Łącze – łącze, na którym zgodnie z zasadami współpracy pomiędzy Intertele S.A. a TP S.A. w zakresie dostępu do lokalnej pętli abonenckiej na potrzeby usług szerokopasmowej transmisji danych, Intertele S.A. może świadczyć Usługę. Charakterystyka Łącza podana jest w Umowie.
9. Okres rozliczeniowy – okres jednego miesiąca, będący podstawą rozliczania należności Abonenta wobec Intertele S.A., rozpoczyna się i kończy we wskazanych na fakturze dniach miesiąca.
10. Opcja Usługi – wariant usługi Netstrada, charakteryzujący się parametrami technicznymi, funkcjonalnymi określonymi w Cenniku oraz Umowie.
11. Przedsiębiorca
12. Regulamin – Regulamin świadczenia Usługi dostępu do Internetu Netstrada przez Intertele S.A.
13. Regulamin Promocji - Regulamin świadczenia Usługi dostępu do Internetu Netstrada przez Intertele S.A. na zasadach szczególnych.
14. Sieć Intertele S.A. – wszystkie urządzenia i łącza tworzące infrastrukturę techniczną, niezbędną do świadczenia Usługi dostępu do Internetu Netstrada.
15. TP S.A. – Telekomunikacja Polska S.A.
16. Umowa – Umowa o świadczenie usługi dostępu do Internetu Netstrada.
17. Urządzenia – urządzenia dostarczone przez Intertele S.A. Abonentowi, które Abonent na warunkach określonych w Umowie nabywa na własność lub urządzenia nabyte indywidualnie przez Abonenta, zawierające się Liście Referencyjnej, niezbędne do korzystania z Usługi i zarządzane przez Abonenta w okresie i na warunkach określonych w Umowie, za których prawidłowe funkcjonowanie odpowiada Abonent.
18. Usługa – Usługa dostępu do Internetu Netstrada w Opcji wskazanej w Umowie
19. Usługa dodana – usługa opcjonalna, dostępna w związku ze świadczeniem Usługi, zgodnie z obowiązującym Cennikiem
20. Zestaw instalacyjny – komplet urządzeń służących do korzystania z Usługi.
21. Zamówienie – wypełnienie formularza zamówienia na stronie www.netstrada.pl lub złożenie Oświadczenia o wyrażeniu zgody na świadczenie Usługi w Intertele S.A.

II Zakres i warunki świadczenia Usługi

§ 2

1. Intertele S.A. zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie i Umowie, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków Regulaminu.
2. Usługa świadczona jest w oparciu o Łącze w sieci TP, o ile istnieją warunki techniczne. Instalacja Usługi może zostać dokonana na wskazanym przez Abonenta Łączu w sieci TP określonym w Umowie.
3. Intertele S.A. zapewnia świadczenie Usługi oraz innych usług dodatkowych określonych w Cenniku oraz Regulaminach innych usług.
4. Usługa jest świadczona w opcjach Usługi o parametrach technicznych i funkcjonalnościach, a także udogodnieniach towarzyszących wskazanych w Cenniku i wybieranych przez Abonenta
5. Intertele S.A. zastrzega sobie prawo, bez pogorszenia jakości świadczonej Usługi, do modyfikowania sposobu realizacji Usługi stosownie do zakresu i warunków wynikających z posiadanych uprawnień, a także odpowiednio do posiadanych możliwości technicznych.
6. Abonent nie może udostępniać Usługi innym podmiotom poza Lokalem.

Intertele S.A., Dostawca Usług Internetowych,

Biuro Obsługi Klienta: 35-326 Rzeszów, al. T. Rejtana 1,
tel. (17) 850-75-80, fax (17) 852-02-75
www.intertele.pl, www.itl.pl, e-mail: biuro@intertele.pl

III Umowa o świadczenie Usługi

§3

1. Umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Umowa jest zawierana po dostarczeniu przez zamawiającego wymaganych dokumentów i spełnienia warunków określonych w Regulaminie.
2. W imieniu Intertele S.A. Umowę zawiera osoba upoważniona, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
3. Abonent może zawrzeć Umowę oraz składać inne oświadczenia woli z nią związane osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela.
4. Pełnomocnictwo do reprezentowania Abonenta w zakresie zawarcia lub wykonywania Umowy winno być udzielone w formie pisemnej.
5. Intertele S.A. może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a. dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Intertele S.A.; w przypadku Konsumenta dokumentami takimi mogą być:
 - zaświadczenie o zatrudnieniu i o uzyskanych dochodach wystawione nie wcześniej niż na 1 miesiąc przed dniem przedłożenia dla Intertele S.A.
 - aktualny dokument potwierdzający prawo do renty lub emerytury
 - b. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Intertele S.A. zgodnie z przepisami prawa; w przypadku powstania zastrzeżeń Intertele S.A. przekazuje Konsumentowi informacje o podmiocie, który udostępnił jego dane uzasadniające zastrzeżenie przez Intertele S.A.
6. Przed zawarciem Umowy Abonament obowiązany jest przekazać Intertele S.A. następujące dane i udostępnić do wglądu oryginały lub przekazać potwierdzone za zgodność z oryginałem kopie dokumentów:
 - a. w przypadku Konsumenta
 - dowód osobisty lub paszport oraz drugi dokument potwierdzający tożsamość. W przypadku obywatela państwa obcego paszport wraz z kartą stałego pobytu;
 - aktualny dokładny adres miejsca stałego pobytu oraz adres do korespondencji, jeśli jest inny niż adres miejsca stałego pobytu;
 - potwierdzenie tytułu prawnego do Lokalu, w którym ma zostać zrealizowana Usługa lub zgoda, o której mowa w ust. 10.
 - Konsument może przekazać dla Intertele S.A. następujące dane: adres poczty elektronicznej, NIP, numer karty płatniczej, numer rachunku bankowego, numer telefonu do kontaktu z Intertele S.A.
 - b. w przypadku Przedsiębiorcy:
 - dokumentów w formie oraz treści zgodnej z wykazem dokumentów koniecznych do zawarcia Umowy: aktualny odpis z Krajowego Rejestru Sądowego albo Ewidencji Działalności Gospodarczej, zaświadczenie o nadaniu numeru REGON, zaświadczenie o nadaniu identyfikacji podatkowej NIP
7. Intertele S.A. może odmówić zawarcia Umowy z Abonentem:
 - a. co do którego istnieje zastrzeżenie co do wiarygodności płatniczej, wynikające z danych będących w posiadaniu przez Intertele S.A. lub udostępnionych przez biuro Informacji gospodarczej na zasadach określonych w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych.
 - b. który odmówił przedstawienia danych lub dokumentów o których mowa w ust. 6 lub udostępnił dane nieprawdziwe, lub pozostawił dokumenty, które budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności
8. Konsumentowi, który zawiera Umowę, przysługuje prawo odstąpienia od Umowy poprzez pisemne oświadczenie złożone w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia.
9. Intertele S.A. rozpoczyna świadczenie Usługi z data Aktywacji Usługi.
10. Warunkiem Aktywacji Usługi przez Intertele S.A. w Lokalu wskazanym w Umowie jest posiadanie przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu. W przypadku posiadania przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkowania wiecznego lub spółdzielcze prawo do lokalu, instalacja Usługi wymaga dostarczenia przez Abonenta pisemnej zgody wystawionej przez odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej, na świadczenie usługi w Lokalu.
11. Umowa o świadczenie Usługi zawierana jest na czas nieokreślony lub czas określony.
12. Świadczenie Usługi na czas określony, uważane będzie za przedłużone na zasadach dotychczasowej Umowy na kolejny okres określony w Umowie § 2 ust 1. o ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli przynajmniej na 30 dni przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta. W tym kolejnym okresie Abonent ma prawo do jednej zmiany Opcji Usługi zgodnie z aktualnym cennikiem. Zmiana nastąpi z zachowaniem miesięcznego terminu ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego.
13. Zmiana warunków oraz zakresu świadczonej Usługi będzie skuteczna nie później, niż z pierwszym dniem nowego Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym Strony zawarły aneks do Umowy, chyba że postanowienia aneksu stanowią inaczej.

Intertele S.A., Dostawca Usług Internetowych,

Biuro Obsługi Klienta: 35-326 Rzeszów, al. T. Rejtana 1,

tel. (17) 850-75-80, fax (17) 852-02-75

www.intertele.pl, www.itl.pl, e-mail: biuro@intertele.pl

14. Abonent może wypowiedzieć świadczenie Usługi na czas nieokreślony z zachowaniem miesięcznego terminu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego. Oświadczenie takie powinno zostać złożone na piśmie w komórce organizacyjnej Intertele S.A. określonej w Zamówieniu.
15. Intertele S.A. może bezzwłocznie zawiesić lub ograniczyć świadczenie Usługi w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu, a w szczególności:
 - a. opóźnienia w regulowaniu opłat na rzecz Intertele S.A. przez okres dłuższy niż 14 dni od dnia płatności określonego na fakturze VAT,
 - b. dokonania przez Abonenta prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób bez ich zgody,
 - c. spowodowanie w jakikolwiek sposób zakłóceń w działaniu sieci Internet,
 - d. podjęcie jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową Intertele S.A. lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemu Intertele S.A. służącego udostępnieniu i monitorowaniu Usługi oraz Sieci.
 - e. naruszenie przepisów prawa w związku z korzystaniem z Usługi lub korzysta niezgodny z jej przeznaczeniem.
16. Zawieszenie lub ograniczenie Usługi nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczania opłat za świadczenie Usługi.
17. Intertele S.A. wznowi świadczenie zawieszonych Usług lub usunie ograniczenia w świadczeniu Usługi po staniu przyczyn zawieszenia lub ograniczenia, w szczególności po upływie od Abonenta wszystkich zaległych należności na konto Intertele S.A.
18. Za ponowną aktywację Usług oraz zniesienie innych ograniczeń, jeżeli były one skutkiem działania lub zaniechania Abonenta, Intertele S.A. może pobrać odrębną opłatę ustaloną w Cenniku.
19. Intertele może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku ustania lub istotnego pogorszenia się technicznych możliwości świadczenia Usługi przez Intertele.
20. Intertele S.A. może wypowiedzieć Umowę w przypadku, gdy:
 - a. Abonent przez okres 14 dni nie usunął powodu zawieszenia Usługi określonego w ust. 15, okres wypowiedzenia wynosi 14 dni.
 - b. Abonent utracił tytuł prawny do korzystania z Łącza lub Lokalu do którego została doprowadzona Usługa, wypowiedzenie następuje ze skutkiem na dzień utraty tego prawa.
21. Abonent może rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym jeżeli z przyczyn leżących po stronie Intertele S.A., Abonent nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres co najmniej 30 dni.
22. Abonent może rozwiązać Umowę na czas określony, ze skutkiem określonym w Umowie.
23. Wypowiedzenie Umowy musi zostać dokonane w formie pisemnej pod rygorem nieważności

IV Odpowiedzialność

§4

1. W ramach korzystania z Usługi Abonent zobowiązany jest:
 - a. niezwłocznie powiadomić Intertele S.A. o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach oraz o przerwach w świadczeniu Usługi,
 - b. nie dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób bez ich zgody,
 - c. nie umożliwiać korzystania z Usługi innym podmiotom poza Lokalem bez zgody Intertele S.A.,
 - d. nie powodować w jakikolwiek sposób zakłóceń w działaniu sieci Internet,
 - e. nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową Intertele S.A. lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemu Intertele S.A. służącego udostępnieniu i monitorowaniu Usługi oraz Sieci.
2. Intertele S.A. odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie oraz w obowiązujących przepisach prawa.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi płatnej okresowo, abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
4. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
5. Intertele S.A. nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet oraz bezpieczeństwa przekazu informacji.
6. Wysokość odszkodowań, w szczególności suma kar umownych należnych od Intertele S.A. na rzecz Abonenta z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi na danym łączu na podstawie Umowy w danym Okresie Rozliczeniowym, nie może być wyższa od kwoty wynagrodzenia, jakie na podstawie Umowy Intertele S.A. otrzymał od Abonenta w tym Okresie Rozliczeniowym, za świadczenie Usługi na danym łączu.
7. Intertele S.A. nie ponosi odpowiedzialności:
 - a. w przypadku awarii wynikłych z przyczyn wyższych (klęski żywiołowe, wojny, ataki terrorystyczne itp.)
 - b. w przypadku uszkodzenia infrastruktury telekomunikacyjnej należącej do Abonenta lub będącej w posiadaniu Abonenta,
 - c. w przypadku niedotrzymania wartości parametrów technicznych infrastruktury telekomunikacyjnej należącej do Abonenta lub będącej w posiadaniu Abonenta,

Intertele S.A., Dostawca Usług Internetowych,

Biuro Obsługi Klienta: 35-326 Rzeszów, al. T. Rejtana 1,

tel. (17) 850-75-80, fax (17) 852-02-75

www.intertele.pl, www.itl.pl, e-mail: biuro@intertele.pl

- d. w przypadku uniemożliwienia przedstawicielom Intertele S.A. lub TP dostępu do sprzętu lub Urządzeń lub łączy stanowiących własność Intertele S.A. lub TP i znajdujących się w Lokalu lub w pomieszczeniach Abonenta lub osoby trzeciej, niezależnie od tytułu prawnego Abonenta do Lokalu lub pomieszczenia,
 - e. za awarie będące następstwem integracji przez Abonenta w sprzęt, Urządzenia lub sieć Intertele S.A.,
 - f. w przypadku nieprawidłowego funkcjonowania dostarczonego oprogramowania, jeśli jego instalacja i użytkowanie nie przebiega zgodnie z zaleceniami lub instrukcjami Intertele S.A.,
 - g. za blokady świadczonych Usług lub utratę informacji spowodowaną rozprzestrzenianiem się wirusa dostarczonego do sieci Abonenta na skutek połączenia Urządzeń Abonenta z siecią Internet,
 - h. za nie zabezpieczenie danych i oprogramowania komputera Abonenta połączonego do sieci Internet przed integracją osób trzecich,
 - i. za następstwa (w tym szkody) powstałe na skutek uzasadnionego ograniczenia lub zawieszenia Usługi,
 - j. gdy Abonent korzysta z urządzeń spoza Listy Referencyjnej Urządzeń.,
8. Intertele S.A. ma, w szczególności, prawo do:
- a. dokonywać przerwy w dostarczaniu Usługi w czasie wykonywania konserwacji sieci wynikającej z normalnego jej użytkowania, jednak nie więcej niż 4 godzin miesięcznie.
 - b. ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent narusza §2 ust. 15.
 - c. ograniczenia lub zawieszenia przez Intertele S.A. świadczenia Usługi trwa do czasu usunięcia przyczyny będącej podstawą ograniczenia lub zawieszenia.
 - d. wznowienie świadczenia Usługi przez Intertele S.A. po zaprzestaniu naruszeń o którym mowa w §2 ust. 15. po uregulowaniu wymagalnych należności wraz z odsetkami, skutkuje obciążeniem Abonenta opłatą zgodną z Cennikiem.
9. W przypadku przyznania ulg Abonentowi, roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta, przed upływem terminu trwania Umowy, nie mogą przekroczyć określonej w Umowie równowartości ulgi przyznanej Abonentowi.
10. Abonent jest zobowiązany do współpracy z Intertele S.A. w celu przeciwdziałania, wykrywania i eliminowania nadużyć oraz naruszeń prawa popełnionych przy pomocy infrastruktury telekomunikacyjnej wykorzystywanej do świadczenia Usługi, w szczególności rozsyłania nie zamówionej informacji handlowej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.), wirusów, oprogramowania uznanego za niebezpieczne, skanowania portów, włamań do systemów informatycznych, ataków typu DoS, DDoS.

§ 5

W ramach obsługi serwisowej Intertele S.A. zapewnia Abonentowi:

- 1) przygotowanie Łącza do Usługi w ramach możliwości technicznych
- 2) okresowe przeglądy stanu technicznego pracy łącza oraz sprawdzenie parametrów łącza poprzez bieżące, cykliczne ich pomiary, eliminowanie usterek
- 3) techniczna pomoc związaną ze świadczeniem Usługi po zgłoszeniu przez Abonenta, obejmującą w szczególności:
 - a. pomoc w instalacji Zestawu instalacyjnego i konfiguracji go,
 - b. eliminowanie usterek i nieprawidłowości w dostarczaniu Usługi,
 - c. usuwanie awarii.
- 4) możliwość telefonicznej obsługi za pośrednictwem BOK, którego numer znajduje się na stronie www.netstrada.pl, a w tym:
 - a. uzyskiwanie informacji o Usłudze,
 - b. pomoc w wyborze Opcji Usługi i Zestawu instalacyjnego, odpowiadających wymogom Abonenta,
 - c. pomoc techniczną oraz zgłaszanie usterek i awarii,
 - d. złożenie reklamacji.
- 5) Abonent jest zobowiązany umożliwić sprawdzenie stanu technicznego Łącza w Lokalu o ile to konieczne do należytego świadczenia Usługi lub rozpatrzenia reklamacji. Sprawdzenie następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem.

V Opłaty

§ 6

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat za korzystanie z Usługi zgodnie z Cennikiem.
2. Abonent dokonuje opłat za usługi świadczone przez Intertele S.A. zgodnie z treścią Umowy na podstawie faktur VAT wystawionych przez Intertele S.A., na zasadach określonych w Regulaminie. Opłata za urządzenie jest dokonywana bezpośrednio po jego otrzymaniu przez Abonenta, na podstawie wystawionej faktury. Opłaty powinny być dokonane terminowo na konto bankowe wskazane przez Intertele S.A. w wysokości określonej w fakturze VAT.
3. Abonent jest zobowiązany do dokonywania płatności w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury VAT, chyba że na fakturze VAT podano inny dłuższy termin płatności.

Intertele S.A., Dostawca Usług Internetowych,

Biurow Obsługi Klienta: 35-326 Rzeszów, al. T. Rejtana 1,
tel. (17) 850-75-80, fax (17) 852-02-75
www.intertele.pl, www.itl.pl, e-mail: biuro@intertele.pl

4. Standardowym Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc.
5. Intertele S.A. zastrzega sobie prawo do umieszczenia w wystawionej fakturze VAT opłat za usługi zrealizowane we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone w poprzednich fakturach.
6. Opłaty wyszczególnione na fakturach VAT są wymagalne:
 - a. z góry – w przypadku opłat abonamentowych,
 - b. z dołu – w przypadku opłat jednorazowych.
7. W przypadku nieotrzymania faktury VAT w terminie, w którym była ona zwykle przekazywana, Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt do Intertele S.A..
8. W przypadku braku płatności Intertele S.A. ma prawo do naliczenia odsetek ustawowych.
9. Intertele S.A. ma prawo do zmiany cen świadczonych Usług w każdym czasie, chyba że co innego wynika z Umowy lub Regulaminu Promocji. Jeżeli zmiana Cennika polegać będzie na podwyższeniu opłat lub dodaniu nowych opłat, które Abonent będzie zobowiązany płacić korzystając z dotychczasowej opcji Usługi, Intertele S.A. zobowiązany jest do powiadomienia Abonenta na piśmie o zakresie tych zmian i terminie ich wprowadzenia z wyprzedzeniem co najmniej jednego pełnego Okresu Rozliczeniowego. Powiadomienie będzie zawierało również informacje o prawie Abonenta do wypowiedzenia Umowy z powodu braku akceptacji podwyższonych cen, a także o tym, że w razie skorzystania z tego prawa Intertele S.A. nie będzie przysługiwać roszczenie odszkodowawcze z zastrzeżeniem w par 4 ust 9. Zmiana cen jest wiążąca dla Stron, jeżeli Abonent nie wypowie Umowy nie później niż na 5 dni roboczych przed datą ich wejścia w życie. Jeżeli Abonent skorzysta z prawa do wypowiedzenia Umowy, wówczas Umowa ulega rozwiązaniu z upływem ostatniego dnia, poprzedzającego dzień wejścia w życie nowego Cennika.
10. Zmiany wysokości opłat wynikające ze zmiany Cennika nie powodują konieczności zmiany w formie aneksu do zawartej Umowy.
11. Jeżeli Usługa świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego okresu rozliczeniowego, wówczas opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 abonamentu za każdy dzień świadczenia Usługi.
12. W przypadku, o którym mowa w par 2 ust 6 Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości 3-krotnej opłaty abonamentowej za każde udostępnione połączenie i za każdy rozpoczęty miesiąc trwania takiego połączenia.

VI Reklamacje

§ 7

Abonent może składać reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi oraz nieprawidłowego naliczania opłat należnych za jej świadczenie.

§ 8

1. Wszelkie rekompensaty związane z przerwami w działaniu usługi będą rozliczane od dnia zgłoszenia przerwy w świadczeniu usługi lub nienależytego jej świadczenia.
2. Zgłoszenia przerw w działaniu Usługi można dokonywać całodobowo, sposób kontaktu jest przedstawiony na stronie www.netstrada.pl
3. Reklamacje dotyczące wysokości naliczanych opłat muszą być wniesione w ciągu 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) Imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby użytkownika, zwanego dalej „reklamującym”
 - 2) Określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu
 - 3) Przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację
 - 4) Przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca w którym znajduje się łączę,
 - 5) Datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi
 - 6) Wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności,
 - 7) Numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności lub wniosek o ich zaliczenia na poczet przyszłych płatności,
 - 8) Podpis reklamującego
5. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość w tym drogą elektroniczną.
6. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w Regulaminie, Intertele S.A. niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, a także – o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji – niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta do uzupełnienia reklamacji, określając na to termin nie krótszy niż 7 dni. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
7. W wezwaniu Intertele S.A. wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, że nie uzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpatrzenia.

Intertele S.A., Dostawca Usług Internetowych,

Biuro Obsługi Klienta: 35-326 Rzeszów, al. T. Rejtana 1,
tel. (17) 850-75-80, fax (17) 852-02-75
www.intertele.pl, www.itl.pl, e-mail: biuro@intertele.pl

8. Intertele S.A. rozpatruje reklamację w ciągu 30 dni od dnia jej wniesienia.
9. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - 1) Nazwę jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację,
 - 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) Pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawa dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub sądowym,
 - 6) Podpis upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

VII. Postanowienia końcowe

§ 9

W sprawach nieuregulowanych w Umowie i Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne.

§ 10

1. Abonent wyraża zgodę na przeniesienie przez Intertele S.A. praw na inny podmiot. Abonent może wnieść sprzeciw w terminie 7 dni od dnia przeniesienia praw.
2. Intertele S.A. wyraża zgodę na przeniesienie przez Abonenta praw na inny podmiot. Intertele S.A. może wnieść sprzeciw w terminie 7 dni od dnia przeniesienia praw.
3. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego pisemnego zawiadomienia Intertele S.A. o wszelkich zmianach danych oraz danych osobowych podanych w związku z zawarciem Umowy. Zmiany takie wymagają aneksu do Umowy.
4. W razie rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy i Regulaminu, wiążące będą postanowienia Umowy. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami Regulaminu oraz Regulaminu Promocji wiążące będą postanowienia Regulaminu Promocji.
5. Regulamin publikowany jest na stronie internetowej www.netstrada.pl oraz dostarczony Abonentowi wraz z Umową.
6. Spory pomiędzy Intertele S.A. a Abonentem będącym Konsumentem mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
7. Niezależnie od powyższego, Strony Umowy mogą poddać spór do rozstrzygnięcia sądowi powszechnemu właściwego dla siedziby Operatora.

§ 11

1. Intertele S.A. może dokonywać zmian w Regulaminie. O zmianach Regulaminu oraz terminach ich wprowadzenia Intertele S.A. informuje Abonenta z wyprzedzeniem pełnego cyklu rozliczeniowego. W ciągu cyklu rozliczeniowego od takiego zawiadomienia Abonent może wypowiedzieć świadczenie Usługi przez Intertele S.A.. W przypadku, gdy Abonent nie wypowie świadczenia Usługi przez Intertele S.A. w okresie cyklu rozliczeniowego od takiego zawiadomienia, nowy Regulamin wiąże Abonenta od dnia następnego po upływie cyklu rozliczeniowego od zawiadomienia Abonenta o zmianie Regulaminu lub Cennika.
2. Informacje o zmianach w Regulaminie będą dołączane w do wystawianych faktur za Usługę lub abonent zostanie powiadomiony odrębnym pismem.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 10.12.2007