



ISNET W.MIŚTAK, M.MIŚTAK
SPÓŁKA JAWNA
Ul. DRUKARSKA 3/G, 30-348 Kraków
NIP: 676-250-45-58, REGON: 364134448

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG - BIZNES

DZIAŁ I – POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług przez spółkę ISNET W.MIŚTAK, M.MIŚTAK Spółka Jawna z siedzibą w Krakowie, ul. Drukarska 3/G, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieście w Krakowie, Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 0000609943, NIP: 676-250-45-58 zwaną dalej Operatorem.
2. Regulamin stanowi regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w rozumieniu Ustawy Prawo Telekomunikacyjne w odniesieniu do świadczonych na jego podstawie usług telekomunikacyjnych.
3. W przypadku Usług Interaktywnych będących usługami świadczonymi drogą elektroniczną, Regulamin jest regulaminem w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy Abonenckiej.
5. W wypadku wprowadzenia usług nieokreślonych w Regulaminie, Operator zastrzega możliwość określenia szczegółowych warunków świadczenia tych usług w regulaminach szczegółowych.
6. Postanowienia Umowy Abonenckiej oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

§ 2

Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

- 1) Abonent – podmiot, który jest stroną Umowy Abonenckiej zawartej z Operatorem
- 2) Aktywacja – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie usługi w lokalu Abonenta umożliwiające korzystanie mu z usługi
- 3) Awaria – techniczna wada Sieci uniemożliwiająca korzystanie z usługi
- 4) Biuro Obsługi Klienta – jednostka Dostawcy usług wyznaczona do kontaktów z Abonentem
- 5) Cennik – zestawienie cen za usługi świadczone przez Operatora
- 6) Instalacja – czynności mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci w lokalu Abonenta umożliwiające korzystanie z usługi
- 7) Lokal – nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal), w której Zamawiający zamierza korzystać z Usług Dostawcy usług lub w której zgodnie z Umową Abonencką jest zlokalizowane Zakończenie Sieci
- 8) Okres Rozliczeniowy – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Operatora usług na Rachunku
- 9) Okres Zobowiązania – wskazany w Umowie Abonenckiej minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych
- 10) Operator – dostawca Usług tj. ISNET W.MIŚTAK, M.MIŚTAK Spółka Jawna z siedzibą w Krakowie, ul. Drukarska 3/G, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieście w Krakowie, Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 0000609943, NIP: 676-250-45-58
- 11) Rachunek – dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Cennika wystawiany Abonentowi przez Operatora zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym faktury elektroniczne umieszczane w systemie elektronicznej faktury
- 12) Router – urządzenie podłączone do Zakończenia Sieci umożliwiające korzystanie z Usługi używając Urządzenia Końcowego
- 13) Sieć – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług
- 14) Siła Wyższa – zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne
- 15) Sprzęt – urządzenie techniczne (np. dekodery, modemy) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Dostawcy usług niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową Abonencką
- 16) Umowa Abonencka – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem a Operatorem w formie pisemnej
- 17) Urządzenie Końcowe – urządzenie będące własnością Abonenta, w szczególności: telewizor, komputer lub inne urządzenia audio-wideo przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci
- 18) Usługi – Usługi Internetowe, Usługi Telewizji lub związane z nimi usługi dodatkowe
- 19) Usługi Internetowe – zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci
- 20) Usługi Telewizji – Usługa Telewizji Cyfrowej, tj. dostarczanie Programów metodą transmisji sygnału telewizyjnego lub radiowego w postaci sygnału cyfrowego wraz z innymi usługami dodatkowymi
- 21) Usterka – techniczna wada Sieci obniżająca jakość Usługi, lecz umożliwiająca korzystanie z tej Usługi, w tym również – w przypadku Usług Telewizji - techniczna wada Sieci uniemożliwiająca odbiór tylko niektórych Programów
- 22) Zakończenie Sieci – sieć telekomunikacyjna (instalacja) w Lokalu Abonenta zakończona gniazdem umożliwiającą podłączenie Urządzeń Końcowych do Sieci lub Sprzętu i korzystanie z Usług
- 23) Zamawiający – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej

§ 3

1. Operator oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenach, na których posiada Sieć umożliwiającą świadczenie Usług.
2. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Operatora. Ograniczenia w dostępie lub w korzystaniu z Usług mogą wynikać z zasięgu Sieci czy ograniczeń technicznych Urządzeń Końcowych.

DZIAŁ II – UMOWA ABONENCKA

§ 4

1. Zamawiający składa u Operatora wnioski o zawarcie Umowy Abonenckiej. Operator dopuszcza możliwość składania wniosku telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.

2. Operator udziela Zamawiającemu odpowiedzi na wniosek w terminie do 30 dni. W razie odmowy Operator informuje o jej przyczynach.
3. Umowa Abonencka może zostać zawarta przez Zamawiającego:
 - 1) w Biurze Obsługi Klienta,
 - 2) poza Biurem Obsługi Klienta, z upoważnionym Przedstawicielem Operatora, na odległość

§ 5

1. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej.
2. Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieokreślony bądź określony.
3. Operator uzależnia zawarcie Umowy Abonenckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.
4. Umowa Abonencka może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający jest zobowiązany przedstawić dokument potwierdzający wspomniany stan.
5. Abonent jest zobowiązany niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od daty utraty tytułu prawnego do lokalu, poinformować pisemnie Operatora o tym.

§ 6

1. Operator może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od podania przez Zamawiającego następujących danych:
 - 1) nazwisko i imiona, firma
 - 2) adres siedziby oraz adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres siedziby
 - 3) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku osoby, upoważnionej przez Zamawiającego do zawarcia Umowy Abonenckiej, będącej obywatelem Rzeczypospolitej Polskiej
 - 4) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, będącego osobą upoważnioną przez Zamawiającego do zawarcia Umowy Abonenckiej, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu
 - 5) zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej
 - 6) potwierdzenie nadania numeru REGON oraz NIP, odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego lub innego właściwego rejestru
2. Operator może również uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy Abonenckiej i/lub pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych. Operator obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
3. Operator, w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu bądź też nieterminową wpłatą należności przewidzianych Umową Abonencką, Cennikiem lub Regulaminem bądź od spełnienia dodatkowych wymogów.
4. Operator ma prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej w przypadku, gdy:
 - 1) Zamawiający posługuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności
 - 2) Zamawiający lub inna osoba korzystająca z Usług w Lokalu zalega z opłatami na rzecz Operatora
 - 3) wcześniejsza umowa o świadczenie Usług zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu została rozwiązana przez Operatora lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu
 - 4) w zakresie Usług Telewizyjnej– Lokal jest budynkiem publicznym, obiektem gastronomicznym, handlowym lub rozrywkowym, placówką edukacyjną, klubem, biurem, częścią wspólną budynku, zajazdem, hotelem, motelem, domem gościnnym, internatem lub innym miejscem, które ze względu na swój charakter jest dostępne dla większej – nieograniczonej lub ograniczonej – grupy osób.

DZIAŁ IV – INSTALACJA, SPRZĘT KOŃCOWY

§ 7

1. Warunkiem koniecznym instalacji, niezbędnej do świadczenia usług zamówionych przez Zamawiającego, jest zgoda Zamawiającego. Instalacja odbywa się w lokalu, do którego tytuł prawny posiada Zamawiający.
2. Zgoda, o której mowa w ust. 1, oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie Zakończenia Sieni oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora i zaakceptowany przez Abonenta. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia Sieni.
3. W przypadku, gdy instalacja połączona jest z ponadstandardowym nakładem pracy, m. in. przeprowadzenie dodatkowego kabla, wykonanie dodatkowego Zakończenia Sieni, Operator zastrzega sobie prawo do naliczenia dodatkowej opłaty na podstawie kosztorysu ustalonego z Zamawiającym.
4. Zamawiający jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Operatora Instalację w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel Dostawcy usług nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.
5. Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Zamawiający lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
6. Przedstawiciel Operatora nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Końcowych.
7. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora.
8. Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.
9. Jeżeli Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia Sieni. Instalacja kolejnych Zakończeń Sieni w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku zgodnie z ust. 3 niniejszego paragrafu.
10. Operator, w przypadku konieczności dostarczenia Sprzętu przez Operatora niezbędnego do świadczenia Usług, zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Odebranie Sprzętu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że nie posiadał on jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru, które Abonent mógł z łatwością zauważyć.
11. Abonent jest zobowiązany do użytkowania Sprzętu zgodnie z instrukcją. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Abonenta bądź przerwy w dostępie do Usług spowodowane użytkowaniem Sprzętu przez Abonenta niezgodnie z instrukcją.
12. Router jest elementem przeprowadzanej Instalacji. W przypadku wyboru przez Zamawiającego opcji Instalacji z Routerem, własność routera przechodzi na Abonenta z momentem uiszczenia opłaty za instalację określonej w Cenniku. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Operatora, o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie ani udostępniać go osobom trzecim, o ile odrębne postanowienia Umowy Abonenckiej nie stanowią inaczej.
13. Urządzenia Końcowe podłączone do Routera i Zakończenia Sieni powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
14. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie Abonenckiej. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Operatora.

15. Operator nie ponosi odpowiedzialności za działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.
16. Operator zaleca, aby podczas wyłączeń atmosferycznych Urządzenia Końcowe zostały odłączone od zasilania energetycznego. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane niezastosowaniem się Abonenta do tego zalecenia.
17. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do użytkowania na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent zobowiązany jest poinformować Biuro Obsługi Klienta o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Operatora do użytkowania, w terminie nieprzekraczającym 48 godzin od stwierdzenia tego zdarzenia.
18. Operator ma prawo wymienić używany przez Abonenta Sprzęt na inny, nawet jeżeli wiązać się to będzie z koniecznością zmiany ustawień Urządzenia Końcowego przez Abonenta. Abonent obowiązany jest umożliwić Przedstawicielom Operatora wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie. Operator może wymienić Sprzęt ze względu na zmianę technologii świadczenia Usług, na skutek której Abonent nie będzie w stanie korzystać z Usług przy użyciu dotychczasowych Urządzeń Końcowych, jeżeli powszechnie w punktach sprzedaży detalicznej oferowane są urządzenia umożliwiające korzystanie z Usług po dokonanej przez Operatora wymianie Sprzętu. W razie skorzystania z powyższego uprawnienia przez Operatora Abonentowi nie przysługują roszczenia wobec Operatora.

DZIAŁ V – OPŁATY ZA KORZYSTANIE Z USŁUG

§ 8

- 1) Za Instalację Zakończenia Sieci w Miejscu Świadczenia Usługi Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.
- 2) W przypadku, gdy Instalacja Zakończenia Sieci jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Operator jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy Abonenckiej.
- 3) Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Operatora oraz sposób ich naliczania określa Cennik.
- 4) Cennik jest podawany przez Operatora do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową Abonencką, a także na żądanie Abonenta. Aktualny Cennik jest również dostępny na stronie internetowej Operatora oraz w Biurze Obsługi Klienta.
- 5) Operator powiadamia Abonenta o zmianie Cennika z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tej zmiany w życie na piśmie, bądź o ile Abonent tego zażądał, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
- 6) Abonent, nie później niż do dnia wejścia zmian Cennika w życie, może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z powodu braku akceptacji zmian Cennika. W przypadku doręczenia takiego oświadczenia Umowa Abonencka ulegnie rozwiązaniu w dniu poprzedzającym zmianę Cennika. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian Cennika.
- 7) Abonent uiszcza z góry opłatę abonamentową na rachunek bankowy wskazany przez Operatora w wysokości określonej w Cenniku, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu lub jego wielokrotności. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
- 8) O terminie, w którym Operator wystawiać będzie Rachunki, Abonent zostanie powiadomiony przy zawarciu Umowy Abonenckiej lub doręczeniu pierwszego Rachunku.
- 9) Abonent zobowiązany jest do comiesięcznego uiszczania stałych opłat abonamentowych w ciągu 14 dni od terminu, określonego zgodnie z ust. 1 powyżej. Abonent uiszczał będzie opłaty na rachunek bankowy wskazany przez Operatora. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Operatora.
- 10) Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Dostawcę usług nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.

§ 9

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Operatora oraz sposób ich naliczania określa Cennik.
2. Cennik jest podawany przez Operatora do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową Abonencką.
3. Operator powiadamia Abonenta o zmianie Cennika, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tej zmiany w życie – doręczając treść zmiany w postaci odpowiadającej formie w jakiej zawarta została Umowa Abonencka bądź o ile Abonent tego zażądał, Dostawca usług dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość.
4. Abonent, nie później niż do dnia wejścia zmian Cennika w życie, może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z powodu braku akceptacji zmian Cennika. W przypadku doręczenia takiego oświadczenia Umowa Abonencka ulegnie rozwiązaniu w dniu poprzedzającym zmianę Cennika. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian Cennika.
5. W przypadku zmian Cennika polegających na podwyższeniu cen oraz wypowiedzenia Umowy Abonenckiej przez Abonenta w związku ze skorzystaniem przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w ust. 4 przed upływem Okresu Zobowiązania, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi, chyba że zmiana ta wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub wynika z Decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 63 ust. 2a Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne.
6. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmian Cennika następuje na skutek zmian prawa, powoduje obniżenie cen Usług lub dodanie nowej Usługi bądź wynika z Decyzji Prezesa UKE, zmiany takie podane zostaną przez Operatora do publicznej wiadomości, przez publikację na stronie internetowej Operatora.

DZIAŁ VI – ŚWIADCZENIE USŁUG

§ 10

1. Podstawową formę komunikowania się między Operatorem a Abonentami korzystającymi z Usługi stanowi poczta elektroniczna. Wszelkie informacje dotyczące Usług, w tym indywidualna korespondencja z Abonentem, będą przesyłane przez Operatora na konto pocztowe wskazane przez Abonenta.
2. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych usług – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług poza Lokalem bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.
3. Jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Przedstawicieli Operatora konfiguracji i parametrów Zestawu Instalacyjnego, Routera i Urządzeń Końcowych bądź dokona innych czynności, w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usług, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego ponowne korzystanie z Usług, odbędzie się na koszt i ryzyko Abonenta.
4. Operator zaleca aby Abonent we własnym zakresie dołożył wszelkich starań w celu zabezpieczenia swojego komputera przed generowanymi w sieci Internet takimi zagrożeniami jak np. wirusy, konie trojańskie, włamania do komputerów, spam, itd., w szczególności przez zastosowanie odpowiedniego oprogramowania antywirusowego i stałej jego aktualizacji.
5. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Operatorowi w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych Umową Abonencką oraz Regulaminem, w tym jest zobowiązany do zwrotu Operatorowi kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a. niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług Internetowych u innych podmiotów niż Operator;

- b. płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych;
 - c. nieprawidłowe funkcjonowanie komputera, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji Zestawu Instalacyjnego bądź Routera, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Operatora;
 - d. informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta; Operator nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta
 - e. jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.
7. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy Abonenckiej oraz Regulaminu, zarówno w stosunku do Operatora, 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

1. Prędkości transmisji danych Pakietów Taryfowych Usług Internetowych określone w Umowie Abonenckiej, Cenniku, Regulaminach Promocji, Parametrach technicznych Usług Internetowych oraz materiałach marketingowych Operatora są możliwymi do osiągnięcia prędkościami pobierania oraz wysyłania danych. Opisane w zdaniu poprzednim prędkości są deklarowanymi prędkościami maksymalnymi.
2. Prędkości transmisji danych określone zgodnie z ust. 1 są prędkościami dostępnymi bezpośrednio w Zakończeniu Sieci, w udostępnionym przez Operatora Sprzęcie i mogą być zależne od:
 - 1) zachowania normalnych warunków eksploatacji Sieci wolnych od zdarzeń pozostających poza kontrolą Operatora;
 - 2) ograniczeń prędkości transmisji danych występujących poza Siecią, a tym samym poza kontrolą Operatora;
 - 3) krótkotrwałego, wzmożonego natężenia ruchu generowanego w Sieci, wynikającego z jej specyfiki technologicznej;
 - 4) Urządzeń Końcowych w zakresie m.in. parametrów technicznych, ilości, konfiguracji oraz stanu technicznego, przy czym parametry transmisji danych za pośrednictwem połączenia bezprzewodowego mogą być niższe od prędkości osiąganych przy połączeniu kablowym np. ze względu na właściwości technologii Wi-Fi
3. Korzystanie z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż zwykle dostępna, może być ograniczone, w szczególności w następujących przypadkach:
 - 1) odtwarzania online treści wideo o wysokiej rozdzielczości;
 - 2) korzystania z treści, aplikacji lub usług wymagających prędkości zbliżonej do maksymalnej;
 - 3) jednoczesnego korzystania z innych treści, aplikacji lub usług

DZIAŁ VII – ZMIANA POSTANOWIENIŃ REGULAMINU

§ 12

1. Operator powiadamia Abonenta o zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie – na piśmie, bądź o ile Abonent tego zażądał, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
2. Abonent, nie później niż do dnia wejścia zmian Regulaminu w życie, może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu. W przypadku doręczenia takiego oświadczenia Umowa Abonencka ulegnie rozwiązaniu w dniu poprzedzającym zmianę Regulaminu. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.
3. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmian Regulaminu następuje na skutek zmian prawa lub dodania nowej Usługi bądź wynika z Decyzji Prezesa UKE, zmiany takie podane zostaną przez Operatora do publicznej wiadomości.

DZIAŁ VIII - ZAWIESZENIE USŁUGI, ROZWIĄZANIA UMOWY ABONENCKIEJ

§ 13

1. Operator może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, albo wypowiedzieć Umowę Abonencką ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent:
 - 1) opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty niebędącej opłatą okresową, przewidzianej Umową Abonencką, Regulaminem lub Cennikiem o co najmniej 7 dni od terminu wymagalności świadczenia, przy czym wypowiedzenie Umowy Abonenckiej może nastąpić po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty opóźnionej należności;
 - 2) używa Sprzętu, niezgodnie z Regulaminem lub Umową Abonencką, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim;
 - 3) używa jakiegokolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie Sieci
 - 4) uniemożliwia Przedstawicielom Operatora wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Operatora terminie bądź też nie umożliwia dostępu do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów lub usunięcia Usterki albo Awarii
 - 5) utraci tytuł prawny do Lokalu
 - 6) w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień § 10 ust. 2, przy czym zawieszenie bądź wypowiedzenie Umowy Abonenckiej nastąpi po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania działań naruszających wspomniane postanowienia
2. Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić również na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy Abonenckiej. Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta może nastąpić raz w roku na okres nie dłuższy niż dwa miesiące. We wniosku Abonent wskazuje termin ponownej aktywacji Usług.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 2, powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem i będzie skutkować od początku kolejnego Okresu Rozliczeniowego.
4. Za zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta Dostawca usług pobiera opłatę określoną w Cenniku.
5. Z dniem zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia
6. Ponowna aktywacja Usług, zawieszonych na podstawie ust. 1 niniejszego paragrafu następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, nie wcześniej, niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Operatora.

§ 14

1. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. Zwrot Sprzętu może nastąpić poprzez wysyłkę Zestawu instalacyjnego na adres Operatora na koszt Abonenta.
2. W przypadku naruszenia postanowień ust.1 niniejszego paragrafu Operator wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu. W przypadku niezwrócenia Sprzętu pomimo wezwania Abonenta do zwrotu Zestawu instalacyjnego, Operator za dodatkową opłatą określoną w Cenniku może odebrać Sprzęt z Lokalu.

3. W przypadku opóźnienia w wykonaniu przez Abonenta obowiązku zwrotu któregośkolwiek elementu Sprzętu, Operator może obciążyć Abonenta dodatkową opłatą za opóźnienie w wysokości określonej w Cenniku, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej.
4. W przypadku niezwrócenia Sprzętu bądź zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, mimo dodatkowego wezwania ze strony Operatora, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty opłaty dodatkowej za brak zwrotu Sprzętu lub zwrócenie Sprzętu uszkodzonego, określonej przez Operatora w Cenniku. Zapłata opłaty dodatkowej nie powoduje przejścia własności Sprzętu na Abonenta.
5. Jeżeli pomimo wezwania Abonenta do zwrotu elementów Sprzętu, Abonent nie dokonuje zwrotu, wówczas Operator ma prawo do obciążenia Abonenta opłatą będącą równoważnością ceny elementów Sprzętu. Przepisy ustępów poprzednich stosuje się odpowiednio niezależnie od treści niniejszego ustępu.

§ 15

1. Za zgodą Operatora Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie.
2. Operator może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Operatora.

DZIAŁ IX - ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA, OBSŁUGA SERWISOWA

§ 16

1. Operator ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług, wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie. Odpowiedzialność Operatora nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady Urządzeń Końcowych i nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji. Operator nie ponosi odpowiedzialności za inne zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.
3. Jeżeli jest to niezbędne do zdiagnozowania problemu związanego ze świadczeniem Usługi Internetowej, Abonent, na żądanie Operatora, udzieli wszelkich informacji, w szczególności dotyczących MAC adres modemu kablowego, karty sieciowej USB, rodzaju systemu operacyjnego oprogramowania zainstalowanego na komputerze oraz informacji dotyczących sprzętu podłączonego do komputera i jego konfiguracji.
4. Operator zastrzega, iż prawidłowe świadczenie Usług wymaga okresowego prowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych i modernizacyjnych Zestawu instalacyjnego oraz Sieci, skutkujących krótkotrwałymi, nietrwającymi łącznie dłużej niż 24 godziny w miesiącu, przerwami w możliwości korzystania z Usług. Prace te prowadzone będą przez Operatora w porze nocnej, w sposób zapewniający minimalizowanie ich uciążliwości dla Abonentów. Czas trwania przerw powyżej 24 godzin traktowany jest jako Awaria.
5. W celu zapobiegania przypadkom przekroczenia pojemności łącza w Sieci, Operator dokonuje pomiaru oraz zapewnia organizację ruchu w Sieci. Pomiar ruchu dokonywany jest w sposób automatyczny i cykliczny, za pomocą specjalistycznego oprogramowania. Stosowane przez Operatora metody pomiaru oraz organizacji ruchu nie mają wpływu na jakość świadczonych usług.

§ 17

1. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług u Operatora poprzez telefon bądź wiadomość e-mail.
2. Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 5 dni roboczych od jej zgłoszenia, Operator określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
3. Operator nie odpowiada za Usterki lub Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Końcowych.
4. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Operatora dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania usterek i awarii w godzinach od 7 do 22. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Naprawa lub wymiana elementów Sprzętu bądź Routera następuje odpłatnie, w przypadku utraty elementu bądź elementów Sprzętu lub Routera albo uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu bądź Routera niezgodnie z Umową Abonencką, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem, za zapłatą:
 - a. kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć,
 - b. opłaty za wymianę elementów Sprzętu bądź Routera zgodnie z Cennikiem Operatora, jeśli został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.

DZIAŁ X – REKLAMACJA I POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

§ 18

1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d. adres Lokalu;
 - e. datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia
 - f. Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - g. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
 - h. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioszek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
 - i. podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. Reklamacja może być złożona:
 - a. Pisemnie poprzez złożenie jej w Biurze Obsługi Klienta Operatora bądź przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);
 - b. Elektronicznie – poprzez wiadomość e-mail wysłaną na adres poczty elektronicznej Operatora
4. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w Biurze Obsługi Klienta, tj. w formie pisemnej lub ustnie do protokołu, Przedstawiciel Operatora jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie.
5. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Biura Obsługi Klienta rozpatrującego reklamację. Powyższych zasad nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

6. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Biura Obsługi Klienta rozpatrującego reklamację. Powyższych zasad nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia
7. Za zgodą Abonenta wyrażoną w reklamacji, w Umowie Abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej, o ile Operator stosuje taki środek w ramach postępowania reklamacyjnego.
8. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela Abonentowi odpowiedzi na reklamację na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej, o ile Operator stosuje taki środek w ramach postępowania reklamacyjnego. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji, o ile Operator stosuje taki środek w ramach postępowania reklamacyjnego.
9. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
10. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 9, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
11. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
12. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest osoba fizyczna wnosząca o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z usług telekomunikacyjnych dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnych lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy z dn. 16 lipca 2004 Prawo telekomunikacyjne. Postępowanie reklamacyjne uważa się za wyczerpane, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.

DZIAŁ X – OCHRONA DANYCH OSOBOWY I PRZEPISY PRZEJŚCIOWE

§ 19

1. Operator informuje Abonenta, że dane osobowe Abonenta przetwarzane są przez ISNET W.MIŚTAK, M.MIŚTAK Spółka Jawna z siedzibą w Krakowie, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych oraz Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) w celach statutowych, dla świadczenia usług oraz dla potrzeb marketingowych związanych ze świadczeniem tych usług (m.in. dostarczanie informacji o nowych ofertach, produktach i usługach).
2. Administratorem danych osobowych, o których mowa w niniejszym paragrafie, jest ISNET W.MIŚTAK, M.MIŚTAK Spółka Jawna z siedzibą w Krakowie przy ul. Drukarskiej 3/G, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego Sądu Rejonowego dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie pod numerem 0000609943, REGON: 364134448, NIP: 6762504558.
3. Dane osobowe Abonenta mogą być przekazywane uprawnionym organom, jak również w razie takiej konieczności prawnikom i instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności powstałych z powodu niepłacenia Rachunków. Dane osobowe Abonenta mogą zostać przekazane organom i instytucjom na ich wyraźne wezwanie na podstawie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności w związku z prowadzonymi postępowaniami przez wspomniane podmioty.
4. Abonentowi przysługuje prawo wglądu do własnych danych osobowych i ich poprawiania.
5. Operator informuje Abonenta, iż w zakresie przewidzianym przez obowiązujące przepisy prawa przetwarza:
 - a. dane osobowe Abonentów oraz inne dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną;
 - b. dane transmisyjne, przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, zarządzania ruchem w sieciach telekomunikacyjnych, obsługi klienta lub naliczania opłat z tytułu świadczenia Usług, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w Sieci lub w ramach usług telekomunikacyjnych wskazujące położenie geograficzne Urządzenia Końcowego lub Zestawu instalacyjnego;
 - c. informacje dotyczące faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia
6. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług, Operator jest uprawniony do podejmowania proporcjonalnych i uzasadnionych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci i usług. W szczególności Operator uprawniony jest do eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług lub przerwania albo ograniczenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług.

§ 20

1. W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie Abonenckiej w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
2. Abonent niebędący Konsumentem obowiązany jest z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni do pisemnego powiadomienia Operatora o mającym nastąpić rozwiązaniu, likwidacji, upadłości, przekształceniu formy prawnej, podziale, połączeniu lub innym zdarzeniu mogącym mieć wpływ na byt prawny Abonenta.
3. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej, Operator może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy Abonenckiej innym operatorom, na co Abonent wyraża zgodę.
4. Abonent nie może bez zgody Operatora przekazać praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej na inną osobę.
5. Operator zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z Biurem Obsługi Klienta w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 15 maja 2016 roku. Zmiany w §19, związane ze zmianą przepisów prawa w związku z wejściem w życie RODO, wchodzi w życie 25 maja 2018 roku.