



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

---

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG – KLIENCI INDYWIDUALNI

### Rozdział I – Postanowienia Ogólne

#### §1

1. Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług, zwany dalej Regulaminem, 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, zwanym 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. Regulamin stanowi integralną część Umowy Abonenckiej. Postanowienia Umowy Abonenckiej odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

#### §2

1. Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:
  - a. Abonent – podmiot, na rzecz którego świadczona jest Usługa na podstawie Umowy abonenckiej
  - b. Umowa abonencka – umowa zawarta pomiędzy Operatorem i Abonentem, będąca podstawą do świadczenia Usługi na rzecz Abonenta przez Operatora oraz określająca szczegółowe warunki świadczenia Usługi przez Operatora
  - c. Opłata abonentowa – kwota wyznaczona przez Operatora za usługę.
  - d. Autoryzacja – weryfikacja uprawnień Abonenta do korzystania z dostępu do sieci Internet na podstawie podanego Loginu i Hasła.
  - e. Cennik – „Cennik usługi dostępu do sieci Internet”.
  - f. Hasło – poufny ciąg znaków alfanumerycznych, znany wyłącznie Abonentowi, konieczny do dokonania Autoryzacji, uzyskiwany przez Abonenta podczas aktywacji usługi.
  - g. Login – jawny ciąg znaków alfanumerycznych konieczny do dokonania Autoryzacji, uzyskiwany przez Abonenta podczas procesu aktywacji.
  - h. Miejsce świadczenia usługi – miejsce wskazane przez Abonenta, w którym świadczona jest Usługa.
  - i. Okres rozliczeniowy – okres jednego miesiąca, będący podstawą rozliczenia należności Abonenta, rozpoczynający się i kończący we wskazanych na fakturze dniach miesiąca.
  - j. Opcja – wariant usługi charakteryzujący się parametrami technicznymi, funkcjonalnymi oraz zakresem udogodnień towarzyszących, określonymi w Cenniku.
  - k. Operator – podmiot świadczący usługi teleinformatyczne na podstawie przewidzianych prawem koncesji, zezwoleń lub zgłoszeń oraz w oparciu o zawarte umowy, porozumienia, zezwolenia itp.
  - l. Aktywacja – jednorazowa czynność, polegająca na uzyskaniu parametrów technicznych, niezbędnych do korzystania z Usługi (w tym Login i Hasło).
  - m. Usługa – Usługa dostępu do sieci Internet.
  - n. Sieć – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług;
  - o. Zestaw instalacyjny – komplet urządzeń służących do korzystania z Usługi innych niż Router
  - p. Router – urządzenie podłączone do Zakończenia Sieci umożliwiające korzystanie z Usługi używając Urządzenia Końcowego
  - q. Zakończenie Sieci – sieć telekomunikacyjna (instalacja) w miejscu świadczenia usługi wskazanym Abonentem zakończona gniazdem umożliwiającą podłączenie Urządzeń Końcowych do Sieci i korzystanie z Usługi.
  - r. Urządzenie Końcowe – urządzenie będące własnością Abonenta przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci;
  - s. Zamawiający Usługę – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej
  - t. Przedstawiciel Operatora – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy Abonenckiej na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia oraz do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych;
  - u. Instalacja - przyłączenie Zakończenia Sieci do sieci poprzez Zestaw instalacyjny i Router
  - v. Awaria – techniczna wada Sieci całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły Wyższej;
  - w. Usterka – techniczna wada Sieci obniżająca jakość Usługi, lecz umożliwiająca korzystanie z tej Usługi.

#### §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, ograniczeń technicznych Urządzeń Końcowych, a w zakresie Usług świadczonych w sieci bezprzewodowej - z obciążenia stacji nadawczych, siły odbieranego sygnału oraz warunków atmosferycznych, ukształtowania terenu, uwarunkowań urbanistycznych a także innych czynników wpływających na propagację fal radiowych.

## Rozdział II – Zawarcie umowy abonенckiej

### §4

1. Zamawiający składa u Operatora pisemny wniosek o zawarcie Umowy Abonенckiej. Operator dopuszcza możliwość składania wniosku telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo na stronie internetowej Operatora.
2. Operator udziela Zamawiającemu w terminie do 30 dni od momentu złożenia wniosku, o którym mowa w ust. 1. W razie odmowy Operator informuje Zamawiającego o przyczynach.
3. Umowa abonенcka może być zawarta przez Zamawiającego:
  - a. W Biurze Obsługi Klienta Operatora,
  - b. poza Biurem Obsługi Klienta, z upoważnionym Przedstawicielem Operatora
4. Umowa abonенcka zostaje zawarta w formie pisemnej.
5. Umowa abonенcka zostaje zawarta na czas określony bądź na czas nieokreślony.
6. Operator uzależnia zawarcie Umowy Abonенckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi na rzecz Zamawiającego.
7. Umowa Abonенcka może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Miejsca Świadczenia Usługi.
8. Abonent obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od utraty tytułu prawnego do Miejsca Świadczenia Usługi do pisemnego powiadomienia Operatora o tym fakcie.

### §5

1. Operatora może uzależnić zawarcie Umowy Abonенckiej od podania przez Zamawiającego następujących danych:
  - a. nazwisko i imiona,
  - b. imiona rodziców,
  - c. adres miejsca zamieszkania oraz adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
  - d. numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
  - e. nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu,
  - f. zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej, potwierdzenie nadania numeru REGON oraz NIP, odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego lub innego właściwego rejestru,
2. Dane o których mowa w ust. 1 lit. a-e dotyczą wyłącznie osób fizycznych, zaś dane o których mowa w ust. 1 lit. f – podmiotów niebędących osobami fizycznymi.
3. Weryfikacja danych, o których mowa w ust. 1 lit. a-e następuje na podstawie dowodu osobistego lub paszportu Zamawiającego.
4. Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy Abonенckiej, jeżeli:
  - a. Zamawiający posługuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności,
  - b. Zamawiający lub inna osoba korzystająca z Usługi w Miejscu Świadczenia Usługi zalega z opłatami na rzecz Operatora,
  - c. Wcześniejsza umowa o świadczenie Usług zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Miejscu Świadczenia Usługi została rozwiązana przez Operatora lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu

## Rozdział III – Instalacja, korzystanie z Zestawu Instalacyjnego

### §6

1. Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Zestawu Instalacyjnego i Routera w Miejscu Świadczenia Usługi.
2. Zgoda na Instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Miejscu Świadczenia Usługi, wykonanie Zakończenia Sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora i zaakceptowany przez Abonenta.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Operatorowi Instalację w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel Operatora nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Miejsca Świadczenia Usługi ani wykonywania innych podobnych czynności.
4. Podczas Instalacji w Miejscu Świadczenia Usługi winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Przedstawiciel Operatora nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Końcowych.
6. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania elementów Zestawu Instalacyjnego i Routera Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora.
7. Zasilanie prądem Zestawu Instalacyjnego, Routera oraz Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.
8. Abonent jest zobowiązany do używania Zestawu Instalacyjnego i Routera zgodnie z jego instrukcją.
9. Zestaw instalacyjny, Router oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane w celu świadczenia – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, o ile odrębne postanowienia Umowy Abonенckiej nie stanowią inaczej.
10. Urządzenia Końcowe podłączone do Routera i Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
11. Operator nie ponosi odpowiedzialności za działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.
12. Operator zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych Urządzenia Końcowe zostały odłączone od zasilania energetycznego. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane niezastosowaniem się Abonenta do tego zalecenia.

**Rozdział IV – Opłaty za korzystanie z Usługi**

## § 7

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.

**Rozdział V – Świadczenie Usługi**

## § 8

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 Miejscem Świadczenia Usługi 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 Usługi, 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.

## §9

1. 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.
2. 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.
3. 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 prędkościami deklarowanymi prędkościami maksymalnymi.
4. Prędkości transmisji danych określone zgodnie z ust. 3 są prędkościami dostępnymi bezpośrednio w Zakończeniu Sieci, w udostępnionym przez Operatora Sprzęcie i mogą być zależne od:
  - a. zachowania normalnych warunków eksploatacji Sieci wolnych od zdarzeń pozostających poza kontrolą Operatora;
  - b. ograniczeń prędkości transmisji danych występujących poza Siecią, a tym samym poza kontrolą Operatora;
  - c. krótkotrwałego, wzmożonego natężenia ruchu generowanego w Sieci, wynikającego z jej specyfiki technologicznej;

- d. 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
5. Korzystanie z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż zwykle dostępna, może być ograniczone, w szczególności w następujących przypadkach:
  - a. odtwarzania online treści wideo o wysokiej rozdzielczości;
  - b. korzystania z treści, aplikacji lub usług wymagających prędkości zbliżonej do maksymalnej;
  - c. jednoczesnego korzystania z innych treści, aplikacji lub usług

## Rozdział VI – Zmiana postanowień Regulaminu

### §10

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.

## Rozdział VII – Zawieszenie Usługi, rozwiązanie Umowy Abonenckiej

### §11

1. Dostawca usług może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, albo wypowiedzieć Umowę Abonencką ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent:
  - a. 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;
  - b. używa Zestawu Instalacyjnego niezgodnie z Regulaminem lub Umową Abonencką, w szczególności naraża na zniszczenie ten Zestaw instalacyjny lub udostępnia go osobom trzecim;
  - c. używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie Sieci
  - d. uniemożliwia Przedstawicielom Operatora wymianę Zestawu Instalacyjnego bądź Routera w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie bądź też nie umożliwia dostępu do Zestawu instalacyjnego bądź Routera znajdującego się w Miejscu Świadczenia Usługi w celu przeglądu, pomiarów lub usunięcia usterki albo awarii;
  - e. utraci tytuł prawny do Miejsca Świadczenia Usługi
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.

### §12

1. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązany jest do zwrotu elementów Zestawu instalacyjnego niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. Zwrot Sprzętu może nastąpić poprzez wysyłkę Zestawu instalacyjnego na adres wskazany na stronie internetowej Operatora na koszt Abonenta.
2. W przypadku naruszenia postanowień ust.1 niniejszego paragrafu Operator wzywa Abonenta do zwrotu Zestawu instalacyjnego. W przypadku niezwrócenia Zestawu instalacyjnego pomimo wezwania Abonenta do zwrotu Zestawu instalacyjnego, Operator za dodatkową opłatą określoną w Cenniku może odebrać Zestaw Instalacyjny z Miejsca Świadczenia Usługi.
3. W przypadku opóźnienia w wykonaniu przez Abonenta obowiązku zwrotu któregośkolwiek elementu Zestawu Instalacyjnego, Operator może obciążyć Abonenta dodatkową opłatą za opóźnienie w wysokości określonej w Cenniku, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej.
4. W przypadku niezwrócenia Zestawu instalacyjnego bądź zwrotu Zestawu instalacyjnego 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. W takim wypadku Konsument nie będzie odrębnie obciążany opłatą dodatkową, o której mowa w ustępie poprzedzającym. Zapłata opłaty dodatkowej nie powoduje przejścia własności Zestawu instalacyjnego na Abonenta.
5. Jeżeli pomimo wezwania Abonenta do zwrotu elementów Zestawu instalacyjnego, Abonent nie dokonuje zwrotu, wówczas Operator ma prawo do obciążenia Abonenta opłatą będącą równoważnością ceny elementów Zestawu instalacyjnego. Przepisy ustępów poprzednich stosuje się odpowiednio niezależnie od treści niniejszego ustępu.

### §13

1. Za zgodą Operatora Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej na osobę posiadającą tytuł prawny do Miejsca Świadczenia Usługi, 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.

## Rozdział VIII – Odpowiedzialność Operatora, obsługa serwisowa

### §14

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 niebędącego Konsumentem.
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.

### §15

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 Zestawu instalacyjnego znajdującego się w Miejscu Świadczenia Usługi w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania usterek i awarii w godzinach od 7 do 22. Podczas dokonywania powyższych czynności w Miejscu Świadczenia Usługi musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Naprawa lub wymiana elementów Zestawu instalacyjnego bądź Routera następuje odpłatnie, w przypadku utraty elementu bądź elementów Zestawu instalacyjnego lub Routera albo uszkodzeń będących następstwem używania Zestawu instalacyjnego bądź Routera niezgodnie z Umową Abonencką, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem, za zapłatą:
  - i. kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć,
  - ii. opłaty za wymianę elementów Zestawu instalacyjnego bądź Routera zgodnie z Cennikiem Operatora, jeśli został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.

### §16

1. Zakres odpowiedzialności Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej określają właściwe przepisy, w szczególności właściwych ustaw oraz Kodeksu cywilnego.
2. Za każdy dzień, w którym wystąpiła przerwa w świadczeniu Usługi wynikająca z awarii, Abonentowi przysługuje prawo do bonifikaty w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za Usługę, której dotyczy awaria.
3. Do okresu, o którym mowa w ust. 2, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
4. Przyznanie bonifikaty następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale XI Regulaminu.

### §17

1. 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.
2. 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.

## Rozdział IX – Reklamacja

### §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 wniosek 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. 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.
7. 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.
8. 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.
9. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 8, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
10. 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.
11. 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 mediacyjnym 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.

## Rozdział X – Ochrona danych osobowy i przepisy przejściowe

### §19

1. Operator informuje Abonenta, że dane osobowe Abonenta przetwarzane są przez ISNET W.MIĄSTAK, M.MIĄSTAK 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.MIĄSTAK, M.MIĄSTAK 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.

## Rozdział XI – Informacja o parametrach technicznych usługi dostępu do Internetu

### § 19

1. Operator świadczy, na podstawie Umowy abonenckiej, zgodnie z Regulamin Świadczenie Usług, usługę dostępu do Internetu.
2. Parametry techniczne, określające maksymalne prędkości pobierania danych oraz wysyłania danych są określone w Umowie Abonenckiej na podstawie aktualnie dostępnego Cennika Operatora.
3. Sposób testowania prędkości, o których mowa w ust. 2 jest opisany w Załączniku nr 1.
4. Operator nie ustanawia limitu pobierania danych.

### § 20

Prędkości transmisji danych Pakietów Taryfowych Usług Internetowych określone w Umowie Abonenckiej, Cenniku, Regulaminach Promocji, Parametrach technicznych Usług Internetowych oraz materiałach marketingowych Dostawcy usług są możliwymi do osiągnięcia prędkościami pobierania oraz wysyłania danych. Opisanie w zdaniu poprzednim prędkości są prędkościami deklarowanymi oraz jednocześnie prędkościami maksymalnymi.

### § 21

Zwykle dostępna oraz minimalna prędkość transmisji danych (pobierania oraz wysyłania), o której mowa w par. 1 ust. 2, określona jest jako stosunek tych prędkości do prędkości maksymalnej, zgodnie z poniższymi tabelami:

Deklarowane prędkości pobierania danych	Prędkość zwykle dostępna (średnia wartość dobową)	Prędkość minimalna
Do 100 Mb/s	70%	40%
Powyżej 100 Mb/s	65%	40%
Deklarowane prędkości wysyłania danych	Prędkość zwykle dostępna (średnia wartość dobową)	Prędkość minimalna
Do 10 Mb/s	70%	40%
Powyżej 10 Mb/s	65%	40%

### § 4

Prędkości transmisji danych określone zgodnie z par. 2-3 powyżej są prędkościami dostępnymi bezpośrednio w Zakończeniu Sieci, w udostępnionym przez Operatora urządzeniu 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

### § 5

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.

### § 6

Niezależnie od prędkości transmisji danych oraz limitu transmisji danych wpływ na jakość świadczonych usług mogą mieć opóźnienia transmisji danych, wahania opóźnień transmisji danych oraz utrata pakietów danych.

### § 7

Operator może prowadzić ciągłą bądź powtarzalną analizę łącza celem monitorowania jakości usług.

### § 8

1. Operator zastrzega sobie prawo do blokowania dostępu do treści zgodnie z obowiązującym prawem na podstawie decyzji bądź orzeczeń organów państwowych.
2. Operator zastrzega prawo do przekazania informacji dotyczących transmisji danych organom państwowym na ich wezwania zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, bez informowania o tym fakcie Abonenta.

### § 9

W przypadku wystąpienia stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi dostępu do Internetu, na rzecz Abonentów będących konsumentami a wykonaniem usługi opisanym w niniejszym dokumencie w szczególności w stosunku do minimalnej prędkości transmisji danych, Abonentowi przysługują uprawnienia opisane w Regulaminie Świadczenie Usług.

#### ZAŁĄCZNIK NR 1

1. Mechanizm pomiaru prędkości transmisji danych dostępny jest na stronie [www.speedtest.net](http://www.speedtest.net). Wyniki pomiaru w oparciu o mechanizm udostępniony przez Operatora stanowią podstawę ewentualnej reklamacji w przypadku rozbieżności między faktycznie dostępnymi prędkościami (szczególnie minimalnej prędkości danych), a deklarowanymi przez Operatora.
2. Aby prawidłowo wykonać pomiar prędkości:
  - a. Należy testować prędkość na komputerze z kartą sieciową podłączoną do Zakończenia Sieci kablem ethernetowym (RJ45), a nie przez Wi-Fi.
  - b. Należy wyłączyć wszystkie inne programy, również działające w tle.
  - c. Należy odłączyć inne urządzenia używające usługi dostępu do Internetu (TV, inny komputer, tablet, itp.)
3. Test należy wykonać co najmniej 5 (pięć) razy, zachowując co najmniej kiludziesięciominutowe (nie mniej niż 30 [trzydzieści]) przerwy pomiędzy testami.
4. Analizując wyniki pomiaru i porównując je z osiąganymi na co dzień, należy zwrócić uwagę na to, że prędkość pobierania i wysyłania zależy nie tylko od przepustowości posiadanego łącza, ale również od obciążenia serwera z którego dane są pobierane i do którego są wysyłane. Faktyczna prędkość łącza internetowego uzależniona jest od wielu czynników, między innymi od ilości uruchomionych na komputerze programów, pory dnia, ilości osób korzystających z Internetu oraz lokalizacji miejsca (serwera) w sieci, z którym nawiązane jest połączenie.