



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ INTERNET UNION S.A.

I. WSTĘP I DEFINICJE § 1 [ZAKRES REGULAMINU]

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych („**Regulamin**”), określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, w wybranym przez Abonenta Pakiecie taryfowym przez Dostawcę usług – INTERNET UNION S.A. z siedzibą we Wrocławiu, pod adresem ul. Złotnicka 28, 54-029 Wrocław, wpisanego do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000388937, kapitał zakładowy 1 081 000,00 zł wpłacony w całości, NIP: 8943024998, REGON: 021547015, adres korespondencyjny i adres Biura Obsługi Klienta („**BOK**”): ul. Kościuszki 117/2u, 50-442 Wrocław, e-mail: bok@rede.net.pl, www.rede.net.pl, telefon: 71 723 73 27, wpisanego do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych Prezesa UKE pod numerem 9610, zwanego dalej: „**REDE**” lub „**Dostawca usług**”.
2. Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych („**Umowa**”), na mocy której Dostawca usług, po wykonaniu instalacji - jeśli jest wymagana - oraz dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta, wedle jego wyboru: Usługę Internet i związane z nimi usługi dodatkowe. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług Pakietów taryfowych i Pakietów danych, w jakich świadczone są Usługi określony jest w Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrane przez Abonenta Pakiety taryfowe i Pakiety danych określone są w treści Umowy.
3. Dostawca zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
4. Dostawca może wprowadzić odrębne regulaminy związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), obowiązujące Abonentów, o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.
5. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w niniejszym Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
6. Cenniki obowiązujące u Dostawcy usług oraz Regulamin, a także odrębne regulaminy dla świadczonych usług i Regulaminy promocji dostępne są w BOK, a dodatkowo na stronie internetowej Dostawcy, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Dostawcę usług przed zawarciem Umowy oraz później, na każde żądanie Abonenta na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub w formie wiadomości mailowej, na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie. Dokumenty te przesyłane są przez Dostawcę usług w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmienionej postaci) na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.
7. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, za zgodą Abonenta informacje, o których mowa w art. 12 Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.), będą mu przesyłane w pliku PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci) pocztą elektroniczną przed podpisaniem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.

§ 2 [DEFINICJE]

Użyte w Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

- 1) **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka nieposiadająca osobowości prawnej, będąca stroną umowy z Dostawcą usług, na rzecz której świadczone są usługi telekomunikacyjne,
- 2) **Aktywacja** - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług lub korzystanie z nich na zmienionych warunkach,
- 3) **Cennik** – stanowiący integralną część Umowy dokument, zawierający ceny i opis Usługi, usług dodatkowych oraz zestawienie innych opłat,
- 4) **Instalacja** - wszelkie prace techniczne dokonane w celu wykonania Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu dla zapewnienia Abonentowi możliwości korzystania ze świadczonych na jego rzecz Usług,
- 5) **Karta SIM** – plastikowa karta elektroniczna z wbudowaną pamięcią i mikroprocesorem, pełniąca funkcję klucza dostępowego do Sieci za pomocą terminala lub innego urządzenia telekomunikacyjnego, konieczna do świadczenia Usługi Internetu mobilnego, stanowiąca własność Dostawcy usług,
- 6) **Konsument** - Abonent będący osobą fizyczną dokonujący z Dostawcą usług czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
- 7) **Lokal** - budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług,
- 8) **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług,
- 9) **PTU** - Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 576 ze zm.),
- 10) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, będący integralną częścią Umowy,
- 11) **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi, stanowiąca własność Internet Union S.A. lub posiadana przez Internet Union S.A. na podstawie innego tytułu prawnego,
- 12) **Sprzęt** – urządzenia techniczne (np. dekoder, modem) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Internet Union S.A., niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową,



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ INTERNET UNION S.A.

- 13) **Umowa** - Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta z Dostawcą usług,
- 14) **Urządzenie Końcowe** – urządzenie będące własnością Abonenta, w szczególności: telefon, telewizor, radio, komputer lub inne urządzenia audio-video przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci,
- 15) **Usługa** – Usługa Internetu lub związane z nią usługi dodatkowe,
- 16) **Usługi Internetowe** – zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci, świadczony w stacjonarnej lub ruchomej publicznej sieci telefonicznej,
- 17) **Usługa Internetu Stacjonarnego** – Usługa Internetowa świadczona w stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej,
- 18) **Usługa Internetu Mobilnego** – Usługa Internetowa świadczona w ruchomej publicznej sieci telefonicznej,
- 19) **Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona odpowiednim gniazdem lub wtykiem, umożliwiające podłączenie Urządzeń Końcowych do Sieci lub Sprzętu i korzystanie z Usług,
- 20) **Zamawiający** - podmiot wnoszący o zawarcie Umowy lub przyjmujący ofertę Dostawcy zawarcia Umowy.

II. UMOWA § 3

[WARUNKI ZAWARCIA UMOWY]

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy lub zmianę jej warunków od uprzedniego złożenia wniosku o jej zawarcie w dowolnej formie.
2. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony lub określony.
3. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w tym z wykorzystaniem formularza udostępnionego na stronie www.rede.net.pl albo za pośrednictwem Panelu Klienta. Umowa może zostać zawarta również w formie dokumentowej w lokalu BOK, poprzez złożenie własnoręcznego podpisu na tablecie.
4. Umowa może zostać zawarta z Dostawcą usług:
 - a. w jego lokalu BOK,
 - b. poza jego lokalem BOK w rozumieniu Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.),
 - c. na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron.
5. Jeżeli Umowa została zawarta poza lokalem Dostawcy usług lub na odległość, w rozumieniu Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.), Abonent będący Konsumentem może od Umowy odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni, składając Dostawcy usług oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to Abonent składa na formularzu stanowiącym załącznik do niniejszego Regulaminu. Dostawca usług nie zapewnia możliwości złożenia oświadczenia drogą elektroniczną. W przypadku odstąpienia Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie wydany mu Sprzęt, a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Dostawca usług zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Dostawca usług udostępnił lub sprzedał Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 5, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy usług za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy, w terminie 7 dni od dnia tego odstąpienia. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.
7. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług i lokalizacji.
8. Dostawca usług może odmówić zawarcia Umowy, jeżeli Zamawiający nie posiada tytułu prawnego do lokalu.
9. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:
 - a) nazwisko i imiona,
 - b) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania
 - c) numer ewidencyjny PESEL lub numer dowodu i seria dowodu tożsamości – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu,
 - d) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawy usług z Umowy,
 - e) NIP i REGON,
 - f) adres e-mail – dla celów prowadzenia procesów windykacyjnych i rozliczeniowych, a ponadto celem wykonania Umowy w części, w jakiej Abonent wniósł o prowadzenie komunikacji z Dostawcą usług za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, w tym w szczególności wiadomości e-mail.
10. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, Dostawca usług może żądać w szczególności odpisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.
11. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ INTERNET UNION S.A.

- a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy,
 - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w Ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 2057 ze zm.), przy czym Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności.
12. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
- 1) niespełnienia przez Zamawiającego warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności zaś, gdy okazywane dokumenty są zniszczone lub budzą uzasadnione wątpliwości co do ich autentyczności,
 - 2) gdy Dostawca usług uprzednio rozwiązał umowę z Zamawiającym z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego,
 - 3) gdy Zamawiający został postawiony w stan likwidacji,
 - 4) gdy Lokal jest budynkiem publicznym, obiektem gastronomicznym, handlowym, rozrywkowym lub jakimkolwiek innym miejscem, które ze względu na swój charakter jest dostępne dla większej – nieograniczonej lub ograniczonej – grupy osób, w zakresie w jakim Umowa dotyczy dostępu do kanałów telewizyjnych.
13. Abonent może składać zamówienia na piśmie, osobiście w BOK lub za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie www.rede.net.pl, za pośrednictwem e-mail: bok@rede.net.pl lub biznes@rede.net.pl lub w Panelu Klienta, a także w formie dokumentowej w lokalu BOK, poprzez złożenie własnoręcznego podpisu na tablecie – w zależności od technicznych możliwości oferowanych przez REDE. Pakiet ulega aktywacji po dokonaniu przedpłaty i zaksięgowaniu wpłaty na koncie Dostawcy usług.
14. Abonent może kontaktować się z Dostawcą usług w następujący sposób:
- 1) pocztą elektroniczną na adres: bok@rede.net.pl (klienci indywidualni i biznesowi), biznes@rede.net.pl (klienci biznesowi),
 - 2) telefonicznie pod numerem 71 723 7 327,
 - 3) faksem pod numerem 71 723 78 44,
 - 4) osobiście w BOK.

§ 4 [SPRZĘT]

1. W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, Dostawca usług udostępni Abonentowi Sprzęt we wskazanym w Umowie Lokalu na czas obowiązywania Umowy. Korzystanie ze Sprzętu jest odpłatne, chyba że Umowa stanowi inaczej. Wysokość opłaty za korzystanie ze sprzętu określa Cennik.
2. Dostawca usług jest zobowiązany do dostarczenia Sprzętu wolnego od wad. Sprzęt ten objęty jest 12-miesięczną gwarancją producenta.
3. Warunkiem świadczenia Usługi jest wskazanie i udostępnienie przez Abonenta miejsca instalacji Sprzętu, gdy jest ono niezbędne do świadczenia Usługi, oraz źródła jego zasilania. Podpisanie Umowy jest jednoznaczne z wyrażeniem przez Abonenta zgody na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, to jest między innymi: na poprowadzenie kabli, przewiercenie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie Zakończenia Sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela REDE. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia Sieci. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania Sprzętu ponosi Abonent.
4. Abonent jest zobowiązany umożliwić REDE Instalację w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przygotowanie Lokalu do ułożenia instalacji i zainstalowania urządzeń według wskazówek i potrzeb Dostawcy usług jest obowiązkiem Abonenta.
5. Instalacja każdego Zakończenia Sieci w Lokalu jest odpłatna, chyba że Umowa stanowi inaczej. Wysokość opłaty instalacyjnej określa Cennik. Jeżeli Instalacja Zakończenia Sieci jest połączona z ponadprzeciętnymi nakładami środków lub pracy, wysokość opłaty instalacyjnej ustalana jest z Zamawiającym indywidualnie przed zawarciem Umowy.
6. W czasie Instalacji w lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.
7. Jeżeli Umowa tak stanowi, Dostawca usług może dopuścić instalację Sprzętu przez Abonenta według instrukcji udzielonej przez REDE. REDE nie ponosi odpowiedzialności za instalację i skonfigurowanie Sprzętu w sposób niezgodny z udzieloną instrukcją.
8. Dostawca usług oddaje Abonentowi do używania Sprzęt z chwilą podpisania protokołu przekazania sprzętu. Sprzęt oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością REDE, chyba że Umowa stanowi inaczej. Abonent ma prawo używania Sprzętu w okresie obowiązywania Umowy. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją i przeznaczeniem.
9. Abonent nie może udostępniać Sprzętu osobom trzecim ani dokonywać w nim jakichkolwiek zmian, nie może również zmieniać sposobu używania Sprzętu ani używać Sprzętu poza Lokalem wskazanym w Umowie.
10. Podmiotem wyłącznie uprawnionym do dokonywania jakichkolwiek zmian oraz konserwacji Sprzętu, jak również usuwania awarii i usterek Sprzętu jest Dostawca usług.
11. Abonent ponosi odpowiedzialność za utratę, zdekompletowanie, zniszczenie lub uszkodzenie Sprzętu, wynikające z jego nieprawidłowego używania, a w szczególności ponosi koszty naprawy lub wymiany Sprzętu. Za nieprawidłowe używanie Sprzętu uważa się używanie Sprzętu niezgodnie z jego przeznaczeniem, z Regulaminem, Umową, Cennikiem oraz naruszenie lub zniszczenie plomby, jeżeli Sprzęt był nią zabezpieczony przed otwarciem. REDE określa powyższe koszty w Cenniku, w postaci odpowiednich opłat za naprawę Sprzętu lub też kar umownych za utratę, zdekompletowanie, zniszczenie (w przypadku braku możliwości naprawy) lub niezwrócenie Sprzętu, w trybie określonym w ust. 13.
12. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta oraz za nieprawidłowości funkcjonowania sieci lub jej uszkodzenia spowodowane zastosowaniem Urządzeń Końcowych



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ INTERNET UNION S.A.

niepełniających odpowiednich norm określonych dla tego rodzaju urządzeń. REDE zaleca również, aby Urządzenia Końcowe były odłączone od sieci w czasie burz w celu uchronienia ich przed uszkodzeniem lub zniszczeniem.

13. Abonent zobowiązany jest zgłosić REDE każde uszkodzenie Sprzętu w terminie 2 dni od dowiedzenia się o jego uszkodzeniu. REDE zobowiązuje się usunąć uszkodzenie bez zbędnej zwłoki.
14. W sytuacji określonej w ust. 8, postanowienia § 11 ust. 7-12 stosuje się odpowiednio.
15. Abonent obowiązany jest umożliwić REDE wymianę Sprzętu w uzgodnionym z REDE terminie, jeżeli REDE uzna taką wymianę za potrzebną, w szczególności ze względu na zmianę technologii świadczenia Usług, wskutek której Abonent nie będzie w stanie korzystać z Usług przy użyciu dotychczasowych Urządzeń Końcowych, o ile korzystanie z Usług po dokonanej przez REDE wymianie Sprzętu jest zapewnione w oparciu o powszechnie dostępne urządzenia umożliwiające to korzystanie. Abonent ma jednak w takim wypadku prawo wypowiedzenia Umowy, bez żadnych negatywnych konsekwencji ze strony REDE, bez zachowania terminu wypowiedzenia, w terminie 30 dni od daty wymiany Sprzętu.
16. Niezwłocznie po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy, a także odstąpieniu przez Abonenta od Umowy w trybie Ustawy z dnia 20 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.), ale nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy, Abonent jest zobowiązany na swój koszt i ryzyko, zwrócić Sprzęt w BOK, w godzinach jego urzędowania, w stanie niepogorszonym bardziej, niż wynikający z normalnej i prawidłowej eksploatacji. Ze zwrotu sprzętu sporządza się Protokół Zwrotu, który Abonent jest obowiązany podpisać.
17. REDE za dodatkową opłatą określoną w Cenniku może odebrać Sprzęt z Lokalu.
18. W przypadku opóźnienia w wykonaniu przez Abonenta obowiązku zwrotu któregośkolwiek elementu Sprzętu, REDE może obciążyć Abonenta karą umowną za opóźnienie w wysokości określonej w Cenniku. REDE określa w Cenniku odpowiednią karę umowną za każdy dzień opóźnienia w zwrocie Sprzętu.
19. W przypadku niezwrócenia Sprzętu bądź zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym normalnej i prawidłowej eksploatacji, mimo dodatkowego wezwania ze strony REDE, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej za brak zwrotu Sprzętu lub zwrócenie Sprzętu uszkodzonego, określonej przez REDE w Cenniku. Zapłata kary umownej nie powoduje przejścia własności Sprzętu na Abonenta.
20. Abonent jest zobowiązany do zabezpieczenia przed dostępem osób nieuprawnionych przekazanych mu przez Dostawcę usług: haseł, loginów, numerów PIN oraz innych podobnych danych.

§ 5 [ZMIANA UMOWY]

1. W przypadku zmiany danych istotnych do należytego wykonania Umowy, w szczególności: adresu zamieszkania lub siedziby albo adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy (firmy) lub nazwiska, Abonent zobowiązany jest powiadomić pisemnie REDE w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian, w razie potrzeby przedkładając odpowiednie dokumenty. W przypadku zaniechania tego obowiązku REDE może Wstrzymać Świadczenie Usługi do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania.
2. Abonent niebędący Konsumentem obowiązany jest z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni do pisemnego powiadomienia REDE o mającym nastąpić rozwiązaniu, likwidacji, upadłości, przekształceniu formy prawnej, podziale, połączeniu lub innym zdarzeniu mogącym mieć wpływ na byt prawny Abonenta.
3. Abonent, o ile uregulował wszystkie wymagalne należności wobec REDE, ma prawo do zmiany zakresu świadczonej Usługi, w tym do zmiany Pakietu lub zamówienia innej Usługi, na zasadach określonych w Regulaminie lub Cenniku i zgodnie z istniejącymi możliwościami technicznymi, składając stosowne zlecenie REDE na piśmie, osobiście w BOK lub poprzez środki porozumiewania się na odległość, to jest w szczególności telefonicznie lub za pośrednictwem Panelu Klienta. REDE może uzależnić zmianę od zawarcia aneksu do Umowy.
4. W przypadku złożenia zlecenia, o którym mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, przyjęcie zlecenia do realizacji następuje po uprzednim potwierdzeniu tożsamości lub statusu prawnego Abonenta w sposób opisany w § 3 niniejszej Umowy lub z zastosowaniem nadanego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i przyporządkowanego mu Hasła Dostępu.
5. REDE potwierdza Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy Abonenckiej dokonanej w trybie wskazanym w ust. 3 oraz jego zakres i termin wprowadzenia zmian, w formie pisemnej lub za pośrednictwem komunikatu w Panelu Klienta, niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Na żądanie Abonenta REDE dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość, drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
6. W przypadku, gdy do zmiany warunków Umowy dochodzi z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, Abonent jest zobowiązany do wysłania potwierdzenia związania się warunkami dostarczonymi przez Dostawcę usług. Z chwilą otrzymania przez Dostawcę usług oświadczenia Abonenta o związaniu się zmienionymi warunkami, zostaje zawarty aneks do Umowy o treści uzgodnionej przez Strony.
7. Zmienione warunki Umowy wchodzi w życie od kolejnego Okresu rozliczeniowego po Okresie rozliczeniowym, w którym doszło do zawarcia aneksu do Umowy o treści uzgodnionej przez Strony.
8. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej, w terminie 10 dni od dnia zawarcia aneksu. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
9. Prawo do odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy w sposób wskazany w ust. 8 powyżej, nie przysługuje w razie rozpoczęcia świadczenia Usług na zmienionych warunkach za zgodą Abonenta.



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ INTERNET UNION S.A.

10. Zmiana zakresu świadczonych usług związana z przeniesieniem Zakończenia Sieci do innego Lokalu niż wskazany w Umowie, następuje na wniosek Abonenta, z zachowaniem warunku określonego w § 3 ust. 8.

§ 6 [ZMIANA ABONENTA]

1. Za zgodą REDE Abonent może przenieść prawa i obowiązki („cesja”) wynikające z Umowy na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie.
2. Abonent przenoszący prawa i obowiązki wynikające z Umowy zobowiązany jest do uprzedniego uregulowania wszelkich należności wobec REDE, powstałych do dnia cesji.
3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy REDE może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku.
4. W razie śmierci Abonenta jego małżonek, zstępni lub wstępni, mogą w terminie 30 dni od chwili śmierci Abonenta wystąpić o zawarcie nowej Umowy i świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy. Po otrzymaniu wniosku REDE zawiera Umowę i kontynuuje świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy na rzecz nowego Abonenta.
5. Na wniosek Abonenta lub Zamawiającego, w przypadku zmiany dostawcy Usługi Internet ma on prawo do zachowania ciągłości świadczenia tej Usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne.

III. PŁATNOŚCI § 7 [CENNIK I OPŁATY]

1. Opłaty za świadczenie Usługi rozliczane są w Okresach Rozliczeniowych.
2. Rodzaje i wysokość opłat za Usługi świadczone przez REDE, zasady ich rozliczania oraz rodzaje Usług określa Cennik. REDE zastrzega sobie prawo do zmian Cennika.
3. Jeżeli Usługa świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego (Okresu Rozliczeniowego), wówczas opłaty uiszczane miesięcznie ustala się proporcjonalnie do okresu świadczenia Usługi w danym miesiącu (Okresie Rozliczeniowym).
4. Abonent uiszcza opłatę abonentową z góry za każdy Okres Rozliczeniowy.
5. Opłaty jednorazowe za Usługi Dodatkowe doliczane są do Rachunku za Okres Rozliczeniowy, w którym zostały wykonane lub aktywowane.

§ 8 [RACHUNEK]

1. Rachunek za Usługę wystawiany jest w cyklu miesięcznym za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informacje o wysokości opłat za Usługi świadczone przez REDE w danym Okresie Rozliczeniowym lub w szczególnie uzasadnionych wypadkach we wcześniejszym Okresie Rozliczeniowym, o ile nie zostały one umieszczone w poprzednich Rachunkach. Rachunek może mieć postać faktury VAT doręczanej w formie papierowej lub elektronicznej. Rodzaj Rachunku określa Umowa.
2. Rachunek dostarczany jest Abonentowi w ustalony przez Strony sposób.
3. W razie nieotrzymania Rachunku w terminie, Abonent zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie REDE.
4. Na żądanie Abonenta Dostawca usług dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych za ostatni Okres Rozliczeniowy. Z tytułu dostarczenia szczegółowego wykazu wykonanych Usług REDE pobiera opłatę określoną w Cenniku.
5. Na żądanie Abonenta Dostawca usług dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych za Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż o 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym Abonent zażądał tego świadczenia. Dostawca usług dostarcza wykaz w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia żądania przez Abonenta. Z tytułu dostarczenia wykazu Dostawca usług pobiera opłatę określoną w Cenniku.

§ 9 [PŁATNOŚCI]

1. Abonent zobowiązuje się do zapłaty należności z Rachunku w kwocie w nim wskazanej w terminie wskazanym na doręczonym Abonentowi Rachunku, przy czym o ile nie wskazano inaczej, termin ten wynosi 14 dni od dnia wystawienia Rachunku.
2. Uiszczając opłatę Abonent zobowiązany jest podać w tytule przelewu numer przydzielony Abonentowi przez REDE, wskazany w Umowie.
3. Wszelkie wpłaty dokonywane przez Abonenta REDE w pierwszej kolejności zalicza na poczet zaległych należności REDE, poczynając od najwcześniejszych wymagalnych.
4. Opłaty będą wnoszone na rachunek bankowy REDE wskazany w Rachunku bądź osobiście przez Abonenta w BOK.
5. Za dzień dokonania płatności uważa się dzień uznania na rachunku bankowym REDE bądź dzień dokonania zapłaty w BOK.
6. Wniesienie przez Abonenta opłat za okres dłuższy niż Okres Rozliczeniowy określony w Umowie nie zwalnia go od obowiązku dopłaty z tytułu ewentualnego wzrostu opłat, który nastąpił po jej wniesieniu.
7. W przypadku opóźnienia w płatności jakiegokolwiek należności na rzecz REDE, REDE ma prawo naliczyć odsetki ustawowe.
8. W przypadku opóźnienia w zapłacie na rzecz REDE, REDE ma prawo Wstrzymania Świadczenia Usługi. REDE może uzależnić przywrócenie Usługi od zapłaty wszystkich wymagalnych należności wynikających z Umowy wraz z odsetkami ustawowymi.



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ INTERNET UNION S.A.

9. W razie stwierdzenia braku należnej opłaty, REDE pisemnie lub poprzez Panel Klienta wezwie Abonenta do jej zapłaty, pod rygorem jednostronnego wypowiedzenia Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w trybie określonym w § 5 ust. 3 pkt 1 Umowy i podjęcia działań, o których mowa w § 11.
10. W razie bezskutecznego upływu terminu do zapłaty, o którym mowa w § 5 ust. 3 pkt 1 Umowy, w okresie Wstrzymania Świadczenia Usługi oraz po jego upływie REDE może podjąć przewidziane prawem czynności, zmierzające w szczególności do odzyskania przysługujących mu należności. Wznowienie świadczenia Usługi może nastąpić dopiero po uregulowaniu zaległych zobowiązań.
11. Po uprzednim Wstrzymaniu Świadczenia Usługi i bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty należności w terminie określonym w § 5 ust. 3 pkt 1 Umowy, REDE może jednostronnie rozwiązać Umowę Abonencką bez zachowania okresu wypowiedzenia.
12. Wypowiedzenie Umowy nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania opłat należnych do dnia jej wypowiedzenia.

I. USŁUGI § 10 [POSTANOWIENIA OGÓLNE]

1. REDE określa termin rozpoczęcia świadczenia Usługi.
2. REDE nie jest związana powyższym terminem w przypadkach:
 - 1) działania lub zaniechania Abonenta albo osób trzecich, za które REDE nie ponosi odpowiedzialności,
 - 2) działania siły wyższej.
3. Jeżeli z zachowaniem przepisów powyższych dotrzymanie obowiązującego terminu nie będzie możliwe, przed upływem terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi REDE wyznacza nowy termin rozpoczęcia świadczenia Usługi i informuje o nim Abonenta, podając przyczynę opóźnienia.
4. Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi uznaje się dzień podłączenia do Sieci i moment Aktywacji.
5. Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi REDE może przeprowadzić test sprawności Usługi. W przypadku pozytywnego wyniku testu Abonent ma obowiązek podpisania Protokołu Odbioru i Aktywacji Usługi, o ile REDE przedstawi taki protokół.
6. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi, Abonent może z niej korzystać w zakresie i na warunkach określonych Umową, Regulaminem, Cennikiem oraz przepisami prawa.
7. REDE informuje, że stosowane przez REDE środki zarządzania ruchem mogą w sytuacjach wyjątkowych, np. w przypadku potrzeby wykonania orzeczenia sądowego lub decyzji administracyjnej, Awarii Sieci, natłoku w Sieci, potrzeby zachowania integralności i bezpieczeństwa Sieci, spowodować obniżenie jakości Usługi Internetu, co może skutkować obniżeniem prędkości, zwiększeniem opóźnienia lub zmiennością opóźnienia oraz zwiększeniem utraty pakietów lub niedostępnością określonych zasobów.
8. REDE nie stosuje bez zgody Abonenta środków zarządzania ruchem powodujących naruszenie prywatności Abonenta oraz zobowiązuje się stosować środki zapewniające ochronę danych osobowych Abonenta.
9. REDE zastrzega, że w przypadku korzystania Abonenta z usług elektronicznych (takich jak: streaming audio/video, IPTV, wideokonferencja, aplikacje p2p, gry online) część zasobów Usługi Internetu wykorzystywana jest do zapewnienia poprawnego działania danej usługi, w konsekwencji odczuwalna prędkość oraz jakość Usługi Internetu może zostać obniżona, co może spowodować dłuższe oczekiwanie na otwarcie strony www lub rozpoczęcie transmisji audio/video, obniżenie jakości odtwarzanego materiału audio/video, przerwy w odtwarzaniu materiału audio/video, wydłużenie pobierania i wysyłania danych, a w skrajnych przypadkach niedostępności określonych treści lub Usług.
10. W przypadku Usługi dostępu do Internetu REDE w zależności od technologii i oferty deklaruje następujące parametry: „**prędkość minimalna**” - minimalna prędkość, jaką REDE zobowiązuje się zapewnić w ramach usługi dostępu do Internetu; „**prędkość zwykle dostępna**” – prędkość, jakiej Abonent może oczekiwać w większości przypadków korzystania z usługi; „**prędkość maksymalna**” – prędkość, jaka może być osiągnięta w ramach danej usługi bez obciążania Sieci. Przy tym parametry usługi internetowej ustalane są w oparciu o długość łącza, czyli odległość pomiędzy zakończeniem Sieci a aktywnym elementem sieci REDE.
11. Znaczne odstępstwa od ww. prędkości mogą ograniczyć lub uniemożliwić wykonywanie prawa do uzyskania dostępu do informacji i treści, do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania.
12. W przypadku jakichkolwiek powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonywaniem usługi dostępu do Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi a wartościami deklarowanymi przez REDE Abonent ma prawo złożyć reklamację z tytułu nienależytego wykonywania Umowy. W takim przypadku REDE ponosi odpowiedzialność na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
13. W zakresie Usługi dostępu do Internetu parametry jakościowe usługi wskazane zostały w załączniku do niniejszego Regulaminu.

§ 11 [WSTRZYMANIE I ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG]

1. REDE ma prawo do Wstrzymania Świadczenia Usługi lub jej poszczególnych elementów w przypadku:
 - 1) opóźniania się z zapłatą całości lub części opłaty jakiegokolwiek należności wobec REDE o co najmniej 10 dni od terminu płatności, przy czym wypowiedzenie Umowy może nastąpić po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty opóźnionej należności w terminie nie krótszym niż 3 dni,



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ INTERNET UNION S.A.

- 2) uporczywego naruszania Regulaminu, Umowy lub innych uzgodnionych warunków świadczenia Usługi albo podejmowania działań utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie Usługi na rzecz innych Abonentów,
 - 3) wykorzystywania Usługi do celów sprzecznych z prawem,
 - 4) powodowania lub dopuszczania powodowania w jakikolwiek sposób zakłócania prawidłowego funkcjonowania Sieci,
 - 5) korzystania z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązującego przepisy.
2. Wznowienie Usług po Wstrzymaniu Świadczenia Usług na podstawie ust. 1 następuje po ustaniu przyczyn Wstrzymania Świadczenia Usług, nie wcześniej niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec REDE.
 3. Przed Wstrzymaniem Świadczenia Usług REDE wzywa Abonenta do usunięcia przyczyn, które spowodowały Wstrzymanie Świadczenia Usług.
 4. REDE na pisemny wniosek Abonenta może dokonać czasowego zawieszenia świadczenia Usług, począwszy od okresu rozliczeniowego następującego po okresie, w którym został złożony wniosek o zawieszenie Usługi. Abonent ma prawo złożenia wniosku o zawieszenie usługi nie częściej niż raz na 6 miesięcy.
 5. Wniosek o zawieszenie świadczenia Usługi będzie realizowany wyłącznie w przypadku uregulowania przez Abonenta wszelkich należności finansowych w stosunku do REDE.
 6. Wysokość opłaty za zawieszenie świadczenia usług określa Cennik. W okresie zawieszenia świadczenia Usługi opłaty abonamentowej nie pobiera się.
 7. Abonent nie może złożyć wniosku o zawieszenie świadczenia Usług w okresie biegu terminu wypowiedzenia Umowy.
 8. Ponowna aktywacja Usługi następuje na wniosek Abonenta.
 9. Wniosek o zawieszenie świadczenia usług może być złożony osobiście w BOK lub za pomocą jednego z dedykowanych kanałów kontaktu, przy czym w przypadku złożenia oświadczenia drogą elektroniczną, będzie ono zarchiwizowane i przechowywane przez REDE przez okres co najmniej 12 miesięcy. Oświadczenie wymaga formy pisemnej z własnoręcznym podpisem.
 10. W przypadku złożenia przez Abonenta w okresie zawieszenia świadczenia Usług oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy termin zawieszenia Usług ulega przerwaniu z ostatnim dniem okresu rozliczeniowego, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu zostało złożone REDE. Okres wypowiedzenia rozpoczyna swój bieg, począwszy od Okresu rozliczeniowego następującego po okresie, w którym oświadczenie dotarło do REDE. W takim przypadku oświadczenie o wypowiedzeniu Usług powoduje wznowienie Usług i naliczanie opłaty abonamentowej w okresie biegu terminu wypowiedzenia zgodnie z postanowieniami Umowy i Regulaminu.

§ 12 [USŁUGA INTERNET]

1. REDE jest zobowiązane do:
 - 1) świadczenia na rzecz Abonenta przez REDE Usługi Internet za pośrednictwem Sieci Komputerowej przez przyłącze umiejscowione w Lokalu,
 - 2) zapewnienia nieprzerwanego dostępu do Sieci przy zachowaniu parametrów: maksymalnego transferu na poziomie (EIR) wybranym przez Abonenta, a zawartym w Cenniku, lecz nie gwarantuje parametrów na minimalnym poziomie (CIR); CIR = brak,
 - 3) zapewnienia wsparcia technicznego Abonenta drogą telefoniczną oraz elektroniczną przy zachowaniu warunków wsparcia określonych w Regulaminie,
 - 4) reagowania na zgłoszone nieprawidłowości w dostępie do Sieci oraz Awarie Sieci i ich usuwanie przy zachowaniu warunków określonych w Regulaminie,
 - 5) informowania Abonenta w sposób określony w Regulaminie, z odpowiednim wyprzedzeniem o planowanych przerwach lub zakłóceniach w świadczeniu usług objętych niniejszą umową, związanych z rozbudową, konserwacją czy naprawą Sieci.
2. Abonent jest zobowiązany do:
 - 1) terminowego regulowania opłat za świadczenie przez REDE Usługi Internet oraz wszelkich innych należności, których obowiązek zapłaty powstanie zgodnie z Umową lub Cennikiem,
 - 2) przestrzegania zasad korzystania z sieci określonych w Regulaminie,
 - 3) poinformowania pisemnie lub za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, w szczególności poprzez Panel Klienta o zmianie Urządzenia Końcowego lub Adresu MAC.
3. REDE podejmuje wszelkie dopuszczalne działania, aby przekaz dostępnych w Sieci danych był jak najlepszej jakości, przy czym nie gwarantuje, że każdy rodzaj danych będzie spełniał wszelkie wymagania jakościowe.
4. REDE udostępnia jeden adres IP, co umożliwi korzystanie z jednego Urządzenia Końcowego. Za każdy następny adres pobierana jest dodatkowa opłata jak w Cenniku. Abonent może posiadać router celem podłączenia na jednym adresie IP większej ilości Urządzeń Końcowych z zastrzeżeniem, że Abonent zabezpieczy własną sieć we własnym zakresie.
5. Na czas obowiązywania Umowy REDE może przyznać Abonentowi konto pocztowe, którego cała zawartość jest usuwana w chwili wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, a konto pocztowe i ewentualna strona WWW Abonenta zostają z tą samą chwilą zamknięte. REDE zobowiązuje się dołożyć należytej staranności, by zabezpieczyć serwer poczty elektronicznej przed dostępem osób nieupoważnionych.
6. Abonent może wskazać inne konto pocztowe do korespondencji z REDE niż konto pocztowe przyznane przez REDE.
7. Abonent nie może udostępniać Usług Internet świadczonych przez REDE osobom trzecim ani świadczyć na czyjkolwiek rzecz odpłatnych Usług Internet, ani jakichkolwiek innych usług odpowiadających Usługom świadczonym na jego rzecz przez REDE w ramach Umowy, w oparciu o Usługi Internet świadczone przez REDE.



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ INTERNET UNION S.A.

8. Jeżeli Abonent bez porozumienia z REDE dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez REDE konfiguracji i parametrów Sprzętu i Urządzeń Końcowych bądź podejmie inne działania, w następstwie których niemożliwe będzie korzystanie przez niego z usług Sieci Komputerowej, Abonent pokryje wszelkie koszty przywrócenia stanu poprzedniego, umożliwiającego ponowne korzystanie z usług, chyba że Usterka lub Awaria wystąpiły pomimo wykonania przez Abonenta wszystkich czynności zgodnie z instrukcją otrzymana od REDE.
9. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internet zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy, Regulaminu i Zasad Etyki Sieciowej, zarówno w stosunku do REDE, 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.
10. Abonent oraz każda osoba, której umożliwił korzystanie w Lokalu z Usługi Internet, ma obowiązek powstrzymania się od:
 - 1) rozpowszechniania materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym,
 - 2) naruszania praw własności intelektualnej osób trzecich,
 - 3) dokonywania zmian, usuwania lub dodawania jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody,
 - 4) prowadzenia działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji polegających w szczególności na przełamaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń,
 - 5) przesyłania bez zamówienia informacji handlowej,
 - 6) korzystania z usług Wrocławskiej Sieci Komputerowej w sposób mogący spowodować naruszenie prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie usług Sieci Komputerowej.
11. Abonent jest odpowiedzialny za wszelkie szkody wyrządzone REDE w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, Regulaminem i warunkami właściwego użytkowania, w tym jest zobowiązany do zwrotu REDE kosztów poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.
12. REDE informuje, że na faktycznie osiąganą przepustowość łącza we wszystkich technologiach, ma wpływ wiele czynników, do których należą: wzrost obciążenia Sieci w godzinach szczytu lub przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych użytkowników, korzystanie przez użytkownika z urządzenia abonenckiego nieobsługującego podanej prędkości, jednoczesne korzystanie z Usługi przez kilku użytkowników domowych, instalacja na Urządzeniu Końcowym aplikacji obniżających prędkość transmisji (antywirus, firewall).
13. Maksymalna przepustowość łącza może być ograniczona poprzez wybrany wariant ofertowy dostępu do Internetu.
14. Przepustowość Usługi Internet świadczonej na łączach miedzianych w technologiach CU, LLU, BSA (karty ADSL i VDSL) zależy od długości łącza, jakości linii, tłumienności, a także możliwości technicznych operatora.
15. W celu zweryfikowania, jakie są możliwe przepustowości do osiągnięcia na danym łączu, należy w tabelce odpowiedniej dla technologii, w jakiej została dostarczona Usługa, wybrać wersję Usługi Internet. Dla wersji Usługi w technologii CU, LLU i BSA należy wybrać dodatkowo wiersz z długością łącza.
16. Informacje o wersji Usługi i technologii zamieszczone są w treści Umowy. Informacje o długości łącza, jeżeli nie została umieszczona na umowie, można uzyskać dzwoniąc na infolinię pod numer 717237327.
17. W przypadku zmiany dostawcy Abonent będący stroną Umowy ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia Usługi Internet, chyba że jest to technicznie niewykonalne. Jeżeli z przyczyn leżących po stronie REDE nie doszło do zmiany dostawcy usługi, Abonentowi przysługuje od REDE jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone Usługi, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od upływu terminu 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z REDE, do dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet.

§ 13

[ZAKRES USŁUG SERWISOWYCH]

1. Dostawca usług świadczy usługi serwisowe polegające na:
 - 1) monitoringu oraz dokonywaniu okresowych przeglądów Sieci,
 - 2) podejmowaniu działań mających na celu zabezpieczenie Sieci przed dostępem osób nieupoważnionych,
 - 3) telefonicznym wsparciu technicznym Abonenta w zakresie konfiguracji i Instalacji Sprzętu, w tym Zakończenia Sieci,
 - 4) reagowaniu na zgłoszenia usterek dokonywane przez Abonenta,
 - 5) dokonywaniu odbioru Sprzętu z Lokalu w przypadkach określonych w Regulaminie.
2. Zasady płatności z tytułu usług serwisowych określa Cennik, przy czym Abonent zobowiązany jest do zwrotu kosztów usług serwisowych podejmowanych z przyczyn leżących po stronie Abonenta oraz z tytułu bezpodstawnego wezwania Serwisanta.
3. Dostawca usług zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia awarii oraz usterek w możliwie najkrótszym czasie.
4. W przypadku konieczności wykonania usług serwisowych w Lokalu, Abonent zobowiązany jest udostępnić go przedstawicielowi REDE w terminie z nim uzgodnionym, umożliwiającym niezwłocznie przeprowadzenie tych prac.
5. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy usług o stwierdzonych awariach i usterkach Sieci.
6. Abonent może skontaktować się z Dostawcą usług w celu skorzystania z usług serwisowych za pośrednictwem następujących kanałów kontaktowych:
 - 1) pod numerami telefonu 71 723 73 27 w godzinach pracy Dostawcy usług wskazanych na stronie WWW,
 - 2) po godzinach pracy Dostawcy usług i w dni wolne od pracy, SMS-em na numer 693 945 880.



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ INTERNET UNION S.A.

II. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I REKLAMACJE § 14 [ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI]

1. REDE ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług, wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie i powszechnie obowiązujących przepisach prawnych.
2. REDE nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikało z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu, działania Abonenta niezgodnego z prawem albo nastąpiło na skutek zdarzenia o charakterze siły wyższej.
3. Odpowiedzialność REDE nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta niebędącego Konsumentem.
4. REDE nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady Urządzeń Końcowych i nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji. REDE nie ponosi odpowiedzialności za inne zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.
5. W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia Zakończenia Sieci lub Sprzętu, wynikających z jego nieprawidłowego używania, REDE nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niemożności korzystania przez Abonenta z Usługi.

§ 15 [KARY UMOWNE]

1. Wysokość oraz zasady naliczania kar umownych określa Cennik.
2. Zapłata kar umownych określonych w niniejszym paragrafie nie ogranicza prawa dochodzenia przez REDE odszkodowania przenoszącego wysokość zastrzeżonej kary umownej na zasadach ogólnych.

§ 16 [ZWROT OPŁAT]

1. Za każdy dzień, w którym wystąpiła przerwa w świadczeniu Usługi trwająca co najmniej niż 24 godziny lub w którym nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za świadczenie Usługi.
2. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie nie wlicza się czasu, w którym usunięcie przyczyny niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
3. Przyznanie odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym niniejszym Regulaminem.

§ 17 [REKLAMACJE]

1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy REDE określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty Rachunku.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez REDE lub adres miejsca zakończenia sieci,
 - 5) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – w przypadku niedotrzymania z winy REDE określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
 - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty,
 - 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt 6,
 - 8) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt 1-5, 7 lub 8, upoważniona osoba reprezentująca REDE przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia.
4. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt 1-5, 7 lub 8, jednostka REDE rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 2 pkt 6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jak gdyby kwota ta była określona.



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ INTERNET UNION S.A.

5. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez przedstawiciela REDE, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu, upoważniona osoba reprezentująca REDE przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
7. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, REDE jest zobowiązane w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację.
8. Przepisu ust. 7 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
9. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usług telekomunikacyjnej lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
10. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym REDE niezwłocznie powiadamia Abonenta.
11. REDE w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji, udziela na nią pisemnej odpowiedzi.
12. Za zgodą Abonenta wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej lub z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
13. Przepisu ust. 12 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca usług 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 Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca usług 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 Abonenta do złożenia reklamacji.
14. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
15. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
16. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 5, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
17. Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
18. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) nazwę REDE (INTERNET UNION S.A.),
 - 2) powołanie podstawy prawnej,
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty,
 - 5) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,
 - 6) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy Abonentem jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 PTU, w tym w szczególności o możliwości rozstrzygnięcia sporu majątkowego wynikającego umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez polubowny sąd konsumencki przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
 - 7) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego REDE, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
19. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części odpowiedź na reklamację powinna:
 - 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - 2) zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą.
20. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Dostawcy usług lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji. W przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, spór cywilnoprawny między Abonentem a Dostawcą usług może być również zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej jako podmiotu uprawnionego, na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Abonenta, zgodnie z zasadami określonymi w art. 109 PTU. Informacje o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej znajdują się na stronie internetowej UKE.



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ INTERNET UNION S.A.

III. POSTANOWIENIA KOŃCOWE § 18

1. W przypadku przejścia całości lub części przedsiębiorstwa REDE na inny podmiot, podmiot ten przejmie automatycznie wszelkie prawa i obowiązki wynikające z umowy abonenckiej i stanie się stroną umowy w miejsce REDE. W takim przypadku REDE powiadamia na piśmie Abonenta w terminie co najmniej 1 miesiąca o planowanym rozpoczęciu świadczenia usług przez nowe przedsiębiorstwo. W związku z powyższym Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy z uwagi na zmianę podmiotu. Oświadczenie w tej kwestii powinno zostać złożone przez Abonenta na piśmie w ciągu 1 miesiąca od daty powiadomienia Abonenta o zmianie podmiotu. W przypadku niezłożenia oświadczenia w powyższym terminie uznaje się, że Abonent wyraził zgodę na kontynuację świadczenia usług przez nowy podmiot.
2. REDE zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z REDE w celu utrwalenia jego wniosków, oświadczeń lub zleceń.
3. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa oraz prywatności Abonenta na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
4. Administratorem danych osobowych, zbieranych w związku z zawarciem Umowy jest Internet Union S.A z siedzibą we Wrocławiu (dalej jako „Administrator”). Dane kontaktowe Administratora, pod którymi można kontaktować się w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych i ochroną tych danych: IODO@internetunion.pl.
5. Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku 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, dalej jako „RODO”) oraz pozostałych przepisów obowiązującego prawa w celu:
 - 1) prawidłowego wykonania Umowy pomiędzy Administratorem a Abonentem przez czas trwania tej Umowy oraz okres przedawnienia roszczeń z Umowy wynikających. Po wykonaniu Umowy, dane osobowe Abonenta będą przetwarzane w zakresie w jakim są niezbędne w celu realizacji uprawnień windykacyjnych oraz obowiązków nałożonych na Administratora przepisami powszechnie obowiązującego prawa;
 - 2) marketingu Usług własnych w zakresie w jakim stanowi to prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora, przy czym używanie dla celów marketingu bezpośredniego telekomunikacyjnych urządzeń końcowych jak komputer, laptop, tablet oraz telefon komórkowy oraz stosowanie automatycznych systemów wywołujących wymaga zgody Abonenta;
 - 3) spełnieniu obowiązków wynikających z przepisów prawa w tym w zakresie przechowywania lub zatrzymywania danych osobowych w celach przewidzianych w ustawie o rachunkowości z dnia 29 września 1994 r., w ustawie Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. czy w ustawach podatkowych (łącznie tzw. „retencja danych”).
6. Podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy jest dobrowolne jednak ich niepodanie uniemożliwia zawarcie i prawidłowe wykonanie Umowy.
7. Administrator niniejszym informuje, iż celem świadczenia usług, dopasowanych do preferencji, Abonenta, dokonuje zautomatyzowanej oceny niektórych czynników osobowych Abonenta, które wpływają na automatyczne podejmowanie decyzji w szczególności do analizy lub prognozy aspektów dotyczących efektów pracy, sytuacji ekonomicznej, osobistych preferencji, w tym preferencji zakupowych, zainteresowań, wiarygodności w tym płatniczej i zdolności wykonywania bieżących zobowiązań wobec Administratora, zachowania, lokalizacji lub przemieszczania się (tzw. profilowanie) wyłącznie w celu wykonania Umowy i o prawie do uzyskania interwencji ludzkiej ze strony Administratorów, do wyrażenia własnego stanowiska i do zakwestionowania tej decyzji. Konsekwencją podejmowania zautomatyzowanej decyzji (bez udziału czynnika ludzkiego) może być w szczególności: dopasowanie oferty oraz oferty promocyjnej z uwagi na szczególne preferencje w zakresie wykonywanych połączeń, oglądania skonkretyzowanych Programów TV czy terminowej spłaty należności wobec Administratorów.
8. Odbiorcą danych osobowych będą podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora z zakresu rachunkowości i księgowości, usługi informatyczne, świadczące usługi z zakresu promocji i marketingu, pracownicy Administratora w granicach upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w określonym celu i w ramach konkretnej czynności przetwarzania.
9. Dane osobowe będą przechowywane przez cały okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu w zakresie w jakim jest to niezbędne dla wykonania ciężących na Administratorze danych obowiązków retencji danych. Dane osobowe przetwarzane w celu marketingu bezpośredniego własnych produktów i Usług będą przetwarzane przez okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu – za zgodą Abonenta przez okres do dwóch lat.
10. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania i sprostowania oraz – w zakresie wynikającym z przepisów - do usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania oraz prawo do ich przenoszenia. Abonentowi przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego dla przetwarzania. Jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie udzielonej zgody, Abonentowi przysługuje prawo do cofnięcia udzielonej zgody w każdym czasie, w dowolny sposób. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
11. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy obowiązującego prawa, a w szczególności przepisy PTU, przepisy wykonawcze do PTU oraz przepisy Kodeksu cywilnego.
12. W razie sprzeczności którychkolwiek postanowień Regulaminu z postanowieniami Umowy, pierwszeństwo zastosowania mają postanowienia Umowy.
13. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.11.2022



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ INTERNET UNION S.A.

Potwierdzam otrzymanie Regulaminu (wraz ze wszystkim zawartymi w nim informacjami) do zapoznania się przed podpisaniem Umowy.