

## **Załącznik nr 1 do umowy o świadczenie usług telefonicznych**

### **Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Intelligent Technologies S.A.**

#### **§ 1 – Definicje**

Terminy użyte w treści umowy, niniejszego regulaminu, w załącznikach oraz aneksach, oznaczają:

1. Abonent – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w sieci publicznej z Operatorem.
2. Awaria/Przerwa – przerwa w działaniu usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych działaniem siły wyższej, działań umyślnych lub nieumyślnych (lekkomyślność, niedbalstwo) Abonenta lub osób trzecich, za które Abonent ponosi odpowiedzialność, nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego lub planowanymi pracami.
3. BOK (Biuro Obsługi Klienta) – komórka organizacyjna umożliwiająca poprzez kontakt telefoniczny na numer 22 379 88 88 i 667 658 888 lub drogą elektroniczną na adres [ioa24@itsa.pl](mailto:ioa24@itsa.pl) i [ncsd@itsa.pl](mailto:ncsd@itsa.pl), uzyskanie

wsparcia technicznego i realizację składanych przez Abonenta zleceń na dodatkowe usługi.

4. Cennik – wykaz usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora wraz z zestawieniem cen.
5. Częściowe Zawieszenie Świadczenia Usług – konfiguracja systemu telekomunikacyjnego, dokonana przez Operatora, w sposób uniemożliwiający realizowanie połączeń wychodzących przez Abonenta za pośrednictwem Sieci Operatora.
6. Godziny pracy – godziny od 8.00 do 17.00, w dniach innych niż soboty, niedziele i dni ustawowo wolne od pracy.
7. Konsument – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie usług telekomunikacyjnych w sieci publicznej lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem.
8. Obiekt/Lokal – określona w Umowie nieruchomość budynkowa lub część takiej nieruchomości, do korzystania z której Abonent posiada tytuł prawny.
9. Okres rozliczeniowy – okres jednego miesiąca będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora, za który wystawiana jest faktura VAT z tytułu zrealizowanych usług.

10. Operator – Intelligent Technologies S.A. z siedzibą w Warszawie.
11. Opłata abonamentowa – cykliczna opłata, uiszczana z góry w trybie miesięcznym przez Abonenta na rzecz Operatora w wysokości określonej w Cenniku, w skład której wchodzi:
  - a) zapewnienie ciągłości świadczonych usług wraz ze stałym dostępem do publicznej sieci Operatora;
  - b) możliwość korzystania z Usługi na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku;
  - c) obsługę serwisową z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań i awarii spowodowanych przez Abonenta.
12. Przełącznica budynku – urządzenie zainstalowane w budynku, który lub którego część stanowi Obiekt, do którego fizycznie przyłączona jest sieć publiczna.
13. Prace planowe – działania służb technicznych Operatora niezbędne dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi.
14. Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Intelligent Technologies S.A. określający warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci publicznej przez Operatora dla Abonentów, z którymi została zawarta umowa.

15. Sieć Operatora – sieć publiczna zawierająca urządzenia i linie telekomunikacyjne eksploatowane przez Operatora.
16. Siła wyższa – nadzwyczajne zdarzenie niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, których Operator i Abonent nie byli w stanie przewidzieć i nie mogli im zapobiec (w szczególności wojna, strajki generalne, katastrofalne działanie sił przyrody), które wystąpią niezależnie od woli Operatora i Abonenta po zawarciu Umowy.
17. Strony – podmioty określone w ust. 1, 7,10.
18. Tytuł prawny – prawo własności, użytkowanie wieczyste, spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu mieszkalnego, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie.
19. Ulga - kwota, na którą składa się suma przyznanych Abonentowi rabatów z tytułu zawarcia Umowy na czas określony lub zawarcia Umowy na warunkach specjalnych. Przyznana ulga może być związana z opłatą abonamentową, opłatą jednorazową, opłatą za urządzenie końcowe lub inną, a jej wysokość każdorazowo określona jest w Umowie. Wysokość Ulgi oblicza się, jako różnicę pomiędzy odpowiednią opłatą dla Umowy zawartej na czas nieokreślony, a odpowiadającej jej opłatą opisaną w Cenniku dla

Umowy zawartej na czas określony lub na warunkach specjalnych.

20. Umowa – umowa o świadczenie usług telefonicznych zawarta pomiędzy Operatorem i Abonentem, określająca warunki świadczenia usługi telefonicznej w sieci publicznej przez Operatora na rzecz Abonenta.
21. Ustawa – Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171, poz.1800 z późniejszymi zmianami).
22. Zasada Pierwszego Wyboru – sposób konfiguracji urządzeń telekomunikacyjnych powodujący kierowanie ruchu telekomunikacyjnego Abonenta do Sieci Operatora zawsze wtedy, gdy sieć ta jest dostępna i nieprzepełniona.
23. Zasada Wyboru Alternatywnego (Back-up) - sposób konfiguracji urządzeń telekomunikacyjnych powodujący kierowanie ruchu telekomunikacyjnego Abonenta do sieci innych operatorów o ile Sieć Operatora jest niedostępna lub przepełniona.
24. Zawieszenie Świadczenia Usług – konfiguracja systemu telekomunikacyjnego, dokonana przez Operatora, w sposób uniemożliwiający zarówno realizowanie połączeń wychodzących przez Abonenta, jak i przyjmowanie połączeń przychodzących za pośrednictwem Sieci Operatora.

## § 2 – Przedmiot

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów przez Operatora zgodnie z posiadanymi przez niego uprawnieniami do prowadzenia działalności w dziedzinie telekomunikacji oraz zgodnie z zawartą Umową, niniejszym Regulaminem oraz obowiązującymi przepisami prawa.
2. O ile Umowa reguluje zasady współpracy Stron w sposób odmienny od Regulaminu, poszczególnych postanowień Regulaminu nie stosuje się lub stosuje się je w sposób odpowiedni.
3. Usługi telekomunikacyjne świadczone przez Operatora obejmują aktywację Usługi, zapewnienie możliwości stałego korzystania z usługi telefonicznej oraz utrzymywanie i konserwację stałego połączenia urządzenia końcowego zainstalowanego w lokalu Abonenta, z siecią telekomunikacyjną, wraz z Usługami dodatkowymi, za którą pobiera się miesięczną Opłatę abonamentową, której wysokość określona jest w Cenniku, realizowanie połączeń telefonicznych lokalnych i strefowych (na obszarze tej samej strefy numeracyjnej), międzystrefowych (do Zakończenia Sieci zlokalizowanej w innej strefie numeracyjnej), międzynarodowych (wykraczających poza zasięg Rzeczypospolitej Polskiej), połączeń do sieci komórkowych; realizowanie innych połączeń lub

usług wykorzystujących techniki komutacji oraz realizowanie połączeń do sieci innych operatorów (obejmujących m.in. transmisję faxową, oraz usługi świadczone w sieci przez innych operatorów, w zakresie określonym w umowach zawartych z tymi operatorami); szczegółowy zakres tych usług i połączeń określony jest w Cenniku; Usługi dodatkowe i inne świadczenia określone w Cenniku.

### **§ 3 – Warunki Techniczne Podłączenia**

1. Operator doprowadza oraz podłącza do odpowiedniej przełącznicy budynku łącza telekomunikacyjne oraz instaluje telefoniczne linie analogowe i systemowe. Ilość, parametry techniczne łączy telekomunikacyjnych oraz linii telefonicznych, a także termin podłączenia określa Umowa.
2. Wszystkie urządzenia podłączone do Sieci Operatora w Obiekcie muszą spełniać wymogi określone w Prawie Telekomunikacyjnym.
3. Operator dokona właściwej konfiguracji urządzeń telekomunikacyjnych wchodzących w skład jego Sieci w zakresie niezbędnym do należytego świadczenia usług telekomunikacyjnych.
4. O ile zajdzie potrzeba konfiguracji zlokalizowanych w Obiekcie urządzeń nie należących do Operatora, Abonent zapewni Operatorowi dostęp do nich i

upoważni go na piśmie do dokonania konfiguracji lub dokona jej we własnym zakresie. Operator dostarczy w tym celu pisemną informację o zakresie niezbędnych zmian, a Abonent zapewni Operatorowi w niezbędnym zakresie wgląd do dokumentacji i specyfikacji technicznej urządzeń telekomunikacyjnych, o których mowa powyżej.

5. W ramach realizacji Umowy Operator nie dokonuje konfiguracji nie należących do niego urządzeń, których obsługa jest zastrzeżona, na mocy umowy gwarancyjnej lub innej o podobnym skutku, dla podmiotu posiadającego odpowiednie cechy, w szczególności certyfikat autoryzujący.
6. Konfiguracja zostanie dokonana w sposób umożliwiający Abonentowi korzystanie z usług telekomunikacyjnych na zasadach Pierwszego Wyboru i Wyboru Alternatywnego.
7. Konfiguracja zostanie dokonana w terminie określonym w Umowie, Operator nie jest związany tym terminem w przypadkach:
  - a) braku możliwości rozpoczęcia świadczenia usługi w terminie bez winy Operatora;
  - b) działania lub zaniechania osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności;
  - c) siły wyższej.
8. Abonent nie jest uprawniony do dokonywania jakichkolwiek zmian w ustawieniach urządzeń



telekomunikacyjnych wchodzących w skład Sieci Operatora.

9. Strony mogą uzgodnić w Umowie, że Operator nieodpłatnie przydzieli na rzecz Abonenta określony zakres numeracji krajowej.

#### **§ 4 – Sprzęt telekomunikacyjny na własne potrzeby Abonenta/Urządzenia abonenckie**

1. Abonent może nabyć od Operatora na własne potrzeby odpowiedni sprzęt telekomunikacyjny.
2. O ile sprzęt telekomunikacyjny jest sprzedawany, Operator zastrzega sobie prawo własności do chwili pełnego uiszczenia ceny sprzedaży określonej w Umowie.
3. W przypadku najmu sprzętu telekomunikacyjnego Abonent, po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy może odkupić go od Operatora za kwotę stanowiącą równowartość ceny rynkowej nie mniejszą niż wartość księgową.
4. W przypadku najmu sprzętu telekomunikacyjnego Abonent nie jest uprawniony, w czasie obowiązywania Umowy, do dokonywania jakichkolwiek zmian konfiguracyjnych ani dołączania do tego sprzętu dodatkowych urządzeń bez uzyskania pisemnej zgody Operatora.

5. Jeżeli w związku ze świadczeniem usług konieczna będzie instalacja u Abonenta urządzeń abonenckich, urządzenia te będą instalowane przez Operatora lub inne osoby przez niego wskazane i przekazane Abonentowi na podstawie stosownego Protokołu.
6. Operator na czas obowiązywania niniejszej Umowy dopuszcza formy użyczenia, wdzierżawienia lub oddaje w najem Abonentowi urządzenie.
7. Opłaty związane z usługami świadczonymi przez Operatora w zakresie rekonfiguracji, przeprogramowania czy przeinstalowania sprzętu telekomunikacyjnego określa Cennik.
8. W przypadku uszkodzenia urządzenia telekomunikacyjnego będącego własnością Operatora zainstalowanego w Obiekcie, powstałego w wyniku bezprawnego lub niezgodnego z przeznaczeniem jego wykorzystania przez Abonenta, lub osoby trzecie, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności, wszelkie należycie udokumentowane i oparte o ceny rynkowe koszty związane z naprawą lub innymi pracami mającymi na celu przywrócenie stanu prawidłowego ponosi Abonent.
9. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami napraw sprzętu telekomunikacyjnego lub urządzeń abonenckich w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:

- a) samowolnej ingerencji lub naprawy dokonanej przez Abonenta lub nieuprawnione osoby trzecie;
  - b) uszkodzenia z przyczyn leżących po stronie Abonenta;
  - c) uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie właściwej eksploatacji;
  - d) nie powiadomienia Operatora niezwłocznie o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach.
10. Abonent zobowiązuje się nie usuwać oraz nie dokonywać zmiany jakichkolwiek znaków identyfikacyjnych umieszczonych na sprzęcie lub urządzeniach abonenckich.

## **§ 5 – Warunki wykonywania usług**

1. Operator zapewni Abonentowi nieprzerwany dostęp do Sieci Operatora, umożliwiając mu realizowanie, za pośrednictwem Sieci Operatora połączeń telefonicznych krajowych (strefowych i międzystrefowych), międzynarodowych, z sieciami telefonii komórkowej oraz do innych sieci, a także świadczy inne usługi określone w Umowie.
2. Operator zapewnia połączenia do numerów alarmowych bez żadnych ograniczeń.
3. Operator, w celu zapewnienia należytej jakości świadczonych usług uprawniony jest do dokonywania

przeглядów stanu technicznego urządzeń telekomunikacyjnych, znajdujących się w Obiekcie, połączonych bezpośrednio lub pośrednio z Siecią Operatora.

4. Abonent zobowiązuje się do zapewnienia Operatorowi dostępu do urządzeń telekomunikacyjnych we wspólnie ustalanych terminach.
5. W przypadku stwierdzenia przez Operatora wystąpienia usterek, wad lub takich właściwości urządzeń telekomunikacyjnych znajdujących się w Obiekcie, które mogą negatywnie wpłynąć na pracę Sieci Operatora lub gdy ich konfiguracja nie odpowiada cechom konfiguracji, dokonanej zgodnie z Regulaminem i Umową Operator wezwie Abonenta do usunięcia takiej wady lub usterki określając w tym celu odpowiedni termin. Po bezskutecznym upływie terminu Operator będzie uprawniony do ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych. Uprawnienie o którym mowa w zdaniu poprzednim Operator może zrealizować w terminie kolejnych 14 dni.
6. Operator zastrzega sobie prawo do prowadzenia planowanych prac serwisowych z czym może się wiązać tymczasowy brak dostępu do publicznej sieci telekomunikacyjnej w godzinach od 22.00 do 6.00, w celu przeprowadzenia testów lub innych niezbędnych

prac planowych, związanych z zapewnieniem poprawnej pracy Sieci Operatora, w godzinach innych niż godziny pracy.

7. O planowanych pracach, testach i czasie ich trwania Operator poinformuje Abonenta, z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem.
8. Operator prowadzi bieżący, całodobowy zautomatyzowany monitoring ruchu sieci w celu zapewnienia parametrów jakościowych świadczonych usług, za pomocą niezbędnych urządzeń za pośrednictwem, których dokonuje pomiaru i organizacji ruchu w Sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łączy.
9. Abonent może wnioskować o zmianę zakresu świadczonych usług, zamówieniu usług dodatkowych, zmiany okresu obowiązywania Umowy oraz innych dyspozycji (z wyjątkiem prawa do wypowiedzenia Umowy, w okresie na jaki Umowa została zawarta).
10. Zmiana, o której mowa w ust. 9 powyżej może nastąpić poprzez poinformowanie przez Abonenta w sposób telefoniczny lub mailowy, wyznaczonej ze strony Operatora osoby kontaktowej w celu otrzymania stosownej oferty, po akceptacji której przedstawione w niej warunki zostaną uregulowane przez Strony w formie pisemnego Aneksu, będącego integralną częścią niniejszej Umowy.

## § 6 – Świadczenie usług serwisowych

1. Operator zapewnia Abonentowi następujące usługi serwisowe:
  - a) wykonanie instalacji zakończenia i uruchomienia łącza abonenckiego;
  - b) przyjmowanie zgłoszeń dotyczących awarii i usterek stosowanie do §6 Umowy oraz § 7 Regulaminu;
  - c) usuwanie awarii i usterek stosowanie do § 6 Umowy oraz § 7 Regulaminu;
  - d) kontakt z dedykowanym opiekunem.
2. Na pisemne zlecenie Abonenta Operator dokonuje na podstawie odrębnie płatnego zlecenia lub w ramach miesięcznej opłaty serwisowej określonej w Cenniku (jeśli Abonent wybierze opcję Usługi obejmującą dodatkową asystę techniczną) zmian programowania urządzeń końcowych oraz zmian konfiguracji linii w zakresie funkcjonalności konfigurowanego systemu telekomunikacyjnego. Operator rozpocznie realizację zlecenia w godzinach pracy, w następnym dniu roboczym po otrzymaniu zlecenia, i zakończy ją w możliwie najkrótszym czasie.
3. Pod numerem telefonu wskazanym w § 7 ust. 2 Regulaminu, poprzez kontakt z dedykowanym opiekunem wskazanym w Umowie oraz na stronie

www.itsa.pl można uzyskać informacje dotyczące aktualnego Cennika.

## **§ 7 – Przerwa w świadczeniu usług oraz usuwanie usterek**

1. O każdej dostrzeżonej nieprawidłowości w funkcjonowaniu Sieci Operatora, ograniczającej lub uniemożliwiającej korzystanie z usług świadczonych Abonent winien poinformować Operatora.
2. Jeżeli nieprawidłowość w funkcjonowaniu Sieci Operatora polega na przerwie w świadczeniu usług, Abonent niezwłocznie powiadomi o tym Operatora, kontaktując się z działem obsługi Abonenta pod, czynnym 24 godziny na dobę numerem telefonu 22 379 8888 bądź 667 658 888, wysyłając następnie zgłoszenie na adres email [ioa24@itsa.pl](mailto:ioa24@itsa.pl) i [ncsd@itsa.pl](mailto:ncsd@itsa.pl).
3. O ile o przerwie, o której mowa w ust. 2 § 7 Abonent zawiadomi Operatora w godzinach pracy (tj. od 8.00 do 17.00 w dni powszednie), Operator w przeciągu dwóch godzin, licząc od chwili zgłoszenia otrzymanego na adres email, zobowiązany będzie do przedsięwzięcia właściwych działań zmierzających do usunięcia awarii.
4. O ile o przerwie, o której mowa w ust. 2 § 7 Abonent zawiadomi Operatora w innych godzinach, niż godziny pracy tj. od 8.00 do 17.00 w dni powszednie,

Operator w przeciągu sześciu godzin, licząc od chwili zgłoszenia otrzymanego na adres email, zobowiązany będzie do przedsięwzięcia właściwych działań zmierzających do usunięcia awarii.

5. Odszkodowanie, z tytułu przerwy w świadczonych usługach, zostanie rozliczone zgodnie z procedurą rozliczania należności w postępowaniu reklamacyjnym określonym w niniejszej Umowie.

## **§ 8 - Postępowanie reklamacyjne**

1. **Abonent** (zwany dalej w niniejszym paragrafie także „reklamującym”) może wnieść reklamację zgodnie z rozporządzeniem Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014r. w sprawie reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. z 2014, poz. 284), w przypadku:
  - a) niewykonania lub nienależnego wykonania przez Operatora usług telekomunikacyjnych;
  - b) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług
  - c) niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być



wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 2, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta.
4. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Operatora obsługującej Abonenta.
5. Reklamacja może być złożona:
  - a) w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego (Abonenta) w jednostce, o której mowa w ust. 3 powyżej, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);
  - b) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 4;
  - c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres [ioa24@itsa.pl](mailto:ioa24@itsa.pl) lub [ncsd@itsa.pl](mailto:ncsd@itsa.pl) lub inny wskazany w Umowie.
6. 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) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci;
  - e) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. c;
  - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w lit. f);
  - h) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 4 powyżej, nie spełnia warunków określonych w ust. 6, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do

prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

8. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 5 nie spełnia warunków określonych w ust. 6, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego 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.

9. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 6 lit. f), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

10. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 4,

ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.

11. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
12. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Operatora.
13. Przepisu ust. 11 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
14. Jednostka Operatora, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
15. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - a) nazwę Operatora;
  - b) informację o dniu złożenia reklamacji;
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z

- wnioskiem reklamującego, o którym mowa w ust. 6 lit. g);
- e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne;
  - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
16. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
- a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
  - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
17. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
18. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, Umowie 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. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne stosuje się.

19. Przepisu ust. 17 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku 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. Jeżeli reklamujący 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 reklamującego do złożenia reklamacji.

20. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 18 i 19, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 11 oraz ust. 15 i 16 lit. a), a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu

ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

21. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, dostawca usług, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 6, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
22. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 21, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, 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.
23. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

## **§ 9 – Opłaty**

1. Z tytułu świadczonych na podstawie Regulaminu i Umowy usług Abonent uiszcza na rzecz Operatora opłatę instalacyjną, comiesięczną opłatę

- abonamentową, opłaty za połączenia telekomunikacyjne oraz za inne zamówione przez Abonenta usługi. Podstawą do ustalenia opłat jest Cennik, a w zakresie nim nie objętym, ustalenia Stron.
2. Płatny czas połączenia telekomunikacyjnego rejestrowany jest w centrali telekomunikacyjnej Operatora od chwili rozpoczęcia do chwili zakończenia połączenia.
  3. Należności za usługi rozliczane są na podstawie faktur VAT wystawionych przez Operatora na rzecz Abonenta.
  4. W przypadku korzystania z usług przez niepełny miesiąc kalendarzowy, za każdy dzień korzystania z usług Operator pobierze opłatę równą  $1/30$  (jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty abonamentowej.
  5. W przypadku nieotrzymania faktury VAT, Operator przyjmuje od Abonenta zgłoszenie tego faktu i wystawia duplikat faktury. Nie zgłoszenie faktu, o którym mowa powyżej, jest równoznaczne dla Operatora z otrzymaniem przez Abonenta faktury VAT.
  6. Kwota wskazana na fakturze VAT winna być opłacona przez Abonenta w formie wskazanej na fakturze, na rachunek bankowy Operatora wskazany na fakturze, w terminie 7 dni od dnia jej wystawienia („Termin Płatności”). Koszty uiszczenia opłaty obciążają Abonenta.



7. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat, o których mowa powyżej, Abonent uiszcza na rzecz Operatora odsetki w wysokości ustawowej.

### **§ 10 – Odpowiedzialność Operatora**

1. Odpowiedzialność Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, świadczonych na podstawie Regulaminu i Umowy, ograniczona jest do sytuacji kiedy Operator, albo osoba trzecia, za którą ponosi on odpowiedzialność wyrządzi Abonentowi szkodę z winy umyślnej lub nieumyślnej.
2. Wysokość odszkodowania, zasady i terminy ich wypłaty zostały szczegółowo opisane w Umowie.

### **§ 11 – Zawieszenie świadczenia usług**

1. Na zasadach określonych poniżej Operator jest uprawniony do zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych świadczonych na rzecz Abonenta.
2. Operator może Częściowo Zawiesić Świadczenie Usług, o ile łącznie ziszczą się następujące warunki:
  - a) Opóźnienie Abonenta z tytułu uiszczania należności w wysokości i terminach określonych w Regulaminie i Umowie wynosi co najmniej 7 dni, liczonych od daty wymagalności,
  - b) Operator wysłał Abonentowi listem poleconym wezwanie do zapłaty, z żądaniem uiszczenia zaległej

- kwoty, z zagrożeniem Częściowego Zawieszenia Świadczenia Usług,
- c) Abonent nie uiścił zaległej kwoty, o której mowa powyżej w terminie wskazanym na wezwaniu.
3. Operator może Zawiesić Świadczenie Usług, o ile łącznie ziszczą się następujące warunki:
- a) Częściowo Zawieszano Świadczone Usługi, w trybie ust. 2,
- b) Operator wysłał Abonentowi listem poleconym wezwanie do zapłaty, z żądaniem uiszczenia zaległej kwoty, z zagrożeniem Zawieszenia Świadczenia Usług,
- c) Abonent nie uiścił zaległej kwoty, o której mowa powyżej w terminie wskazanym w wezwaniu.
4. Nie podjęte wezwania przesłane na adres siedziby Abonenta lub adres do doręczeń wskazany przez Abonenta na piśmie, uważa się za skutecznie doręczone.
5. Odpowiedzialność Operatora za szkody powstałe po stronie Abonenta i innych podmiotów, będące rezultatem Częściowego Zawieszenia Świadczenia Usług lub Zawieszenia Świadczenia Usług, jest wyłączona, chyba, że wyłączenie jest bezprawne lub bezzasadne.

## **§ 12 – Rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy**

1. Umowę zawiera się na czas nieoznaczony lub oznaczony.
2. W przypadku Umowy zawartej na czas nieoznaczony każdej ze Stron Umowy przysługuje uprawnienie do rozwiązania Umowy z zachowaniem 3 (trzy) miesięcznego okresu wypowiedzenia. Wypowiedzenie Umowy musi być dokonane na piśmie, pod rygorem nieważności.
3. Trzymiesięczny okres wypowiedzenia zaczyna biec pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym wypowiedzący doręczył drugiej stronie oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy.
4. Abonent może, bez zachowania terminu wypowiedzenia, rozwiązać niniejszą Umowę wskutek następujących zdarzeń:
  - a) powzięcia przez Operatora uchwały o likwidacji lub równoznacznej;
  - b) utraty przez Operatora wymaganych przepisami prawa uprawnień niezbędnych do świadczenia usług w zakresie wskazanym w niniejszej Umowie.
5. Operator może, bez zachowania terminu wypowiedzenia, rozwiązać niniejszą Umowę w przypadku:
  - a) powzięcia przez Operatora uchwały o likwidacji lub równoznacznej;

- b) powzięcia przez Abonenta uchwały o likwidacji lub równoznacznej;
- c) gdy zaległości w opłatach na rzecz Operatora przekroczą 7 dni od upływu wyznaczonego przez Operatora dodatkowego terminu zgodnie z procedurą opisaną w § 11 ust 3 Regulaminu;
- d) jeżeli poweźmie uprawdopodobnioną informację o wykorzystywaniu przez Abonenta usług świadczonych przez Operatora do celów niezgodnych z prawem;
- e) jakiegokolwiek przekształcenia, podziału lub połączenia Abonenta;
- f) utraty przez Abonenta tytułu prawnego do Obiektu.
- g) w przypadku, gdy Abonent dopuszcza się powtarzających naruszeń bezpieczeństwa i integralności sieci Operatora;
- h) w przypadku generowania sztucznego ruchu, tj. ruchu charakteryzującego się sekwencyjnym czasem połączenia do wybranego numeru lub numerów, najczęściej wprowadzanego za pomocą generatorów ruchu, dialerów lub innych urządzeń o podobnej funkcjonalności;
- i) w przypadku stwierdzenia wykorzystywania usługi w sposób niezgodny z prawem;
- j) w przypadku korzystania z usług dla celów hurtowego zakańczania/tranzytowania połączeń w

sieci Operatora i sieciach innych operatorów telekomunikacyjnych.

### **§ 13 – Tajemnica telekomunikacyjna oraz spis Abonentów**

1. Operator zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, w tym danych osobowych Abonenta, w zakresie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym z uwzględnieniem zawodowego charakteru świadczonych usług, stosując w tym celu odpowiednie środki techniczne i organizacyjne.
2. W granicach określonych Prawem Telekomunikacyjnym Operator przetwarza dane transmisyjne, tj. dane wykorzystywane dla celów przekazywania komunikatów w sieci Operatora, w tym dane dotyczące lokalizacji Abonenta, na które składa się adres miejsca zakończenia sieci. W granicach określonych przez Ustawę, powyższe dane mogą być przetwarzane w celu naliczania opłat Abonenta oraz opłat z tytułu rozliczeń międzyoperatorskich.
3. Abonent wyraża zgodę na to, że Operator, w celach reklamowych jest uprawniony do wymieniać nazwy Abonenta oraz, po uzyskaniu pisemnej zgody Abonenta, do przedstawienia ogólnego zakresu usług świadczonych na jego rzecz.

4. Operator jest uprawniony do umieszczenia danych Abonenta w spisie Abonentów oraz może przekazać dane Abonenta innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz usługę informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów publicznych sieci telefonicznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
5. Dane o których mowa w ust. 4 ograniczone są do:
  - a) numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta;
  - b) nazwiska i imion Abonenta;
  - c) nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się zakończenie sieci, udostępnione abonentowi.
6. Operator udostępnia w formie papierowej lub zapisu na elektronicznym nośniku danych spis Abonentów posiadających przydzielone numery, z obszaru strefy numeracyjnej, w której znajduje się zakończenie sieci Abonenta, aktualizowany co najmniej raz na 2 lata, po cenie określonej w Cenniku.
7. Operator zapewnia informację o numerach oraz możliwość uzyskania połączenia z opiekunem Abonenta pod numerem BOK.
8. W celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, na podstawie art. 175 i n. Prawa Telekomunikacyjnego Operator jest uprawniony do

podjęcia niezbędnych działań w szkielecie Sieci Operatora, z wykorzystaniem posiadanych przez niego odpowiednich systemów i urządzeń, adekwatnych od stopnia zaistniałego zagrożenia zmierzających do zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka. Z uwzględnieniem należytej staranności Operator może:

- a) wyeliminować komunikat zagrażający bezpieczeństwu sieci i usług;
- b) Zawiesić Świadczenie Usługi;
- c) Częściowo Zawiesić Świadczenie Usługi.

9. O przypadkach wystąpienia szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa Operator poinformuje Abonenta telefonicznie bądź mailowo w terminie najpóźniej 24 godzin od podjęcia działań, o których mowa w ust. 8 powyżej, kontynuując tym samym rozpoczętą procedurę w zakresie szczegółowej analizy zidentyfikowanego naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci, jak również do ponownego przywrócenia usług po uprzednim wyeliminowaniu nieprawidłowości.

10. W przypadku zidentyfikowania naruszenia danych osobowych Abonenta będącego osobą fizyczną, Operator niezwłocznie, nie później niż w terminie 3

dni, zawiadamia Abonenta w trybie określonym w ust. 9.

11. Ogólne informacje o zagrożeniach związanych ze świadczeniem usług dostępne są na stronie internetowej Operatora pod adresem [www.itsa.pl](http://www.itsa.pl).

## **§ 14 – Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług**

1. Dostęp do lub korzystanie z usług nie jest ograniczone przez ITSA.
2. Abonent ma prawo ograniczyć - poprzez złożone na piśmie oświadczenie - połączenia do użytkowników końcowych zlokalizowanych w poszczególnych obszarach geograficznych; kierowania połączeń na numery UIFN; kierowania połączeń na numery ETNS.
3. Poprzez złożenie na piśmie oświadczenia Abonent ma prawo ograniczyć połączenia wychodzące do określonych kategorii numeracji lub usług; nieodpłatne blokowanie połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów; nieodpłatne blokowanie połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z tych numerów; umożliwić określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie i nieodpłatnego blokowania połączeń



wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu oraz połączeń przychodzących z takich numerów

### **§ 15 – Przeniesienie praw**

Abonent może przenieść swe wierzytelności z tytułu Umowy na osoby trzecie wyłącznie po uprzednim uzyskaniu pisemnej zgody Operatora.

### **§ 16 – Postanowienia końcowe**

1. W kwestiach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, w szczególności Kodeksu Cywilnego oraz ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo Telekomunikacyjne (Dz.U.2004 nr 171 poz. 1800)
2. Umowa wchodzi w życie z dniem jej podpisania. Jeżeli podpisy przedstawicieli stron zostały złożone w różnych terminach, za datę wejścia w życie Umowy poczytuje się datę złożenia ostatniego podpisu.
3. W razie sprzeczności pomiędzy postanowieniami Regulaminu lub Umowy, Strony uznają za wiążące postanowienia Umowy.
4. Wszelkie spory powstałe w związku z zawarciem lub wykonaniem Umowy mogą być poddane pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego.

5. Spór cywilnoprawny pomiędzy Operatorem a Konsumentem może być również zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Konsumenta lub z urzędu, zgodnie z zasadami określonymi w art. 109 Prawo Telekomunikacyjne lub przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zgodnie z art. 110 Prawo Telekomunikacyjne.

### **§ 17 – Szczególne postanowienia dotyczące Konsumentów**

Konsument, który zawarł Umowę z Operatorem, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie dziesięciu dni od zawarcia Umowy.

Konsument, który zawarł Umowę z Operatorem, może od niej odstąpić bez podania przyczyn oraz bez konieczności zwrotu ulgi (z wyjątkiem ulgi związanej z telekomunikacyjnym urządzeniem końcowym) przed rozpoczęciem świadczenia usług.

Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy i został sporządzony w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

1. *Oświadczam, że zapoznałem/am się z treścią Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych i akceptuję jego warunki.*
2. *Oświadczam, że wyrażam zgodę na przetwarzanie adresu do korespondencji, adresu e-mail oraz numeru telefonu kontaktowego, a także innych danych podanych przeze mnie w trakcie trwania Umowy, w celu realizacji przedmiotu Umowy.*
3. *Oświadczam, iż wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celach marketingowych dotyczących usług i produktów podmiotów współpracujących z Operatorem.*
4. *Oświadczam, iż wyrażam zgodę na wymienianie przez Operatora nazwy Abonenta oraz do przedstawienia ogólnego zakresu usług świadczonych na moją rzecz wyłącznie w celach reklamowych.*

W imieniu **Abonenta**

Data