

Definicje:

1. Abonent – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usługi zapewnienia dostępu do sieci AFORTE.
2. Adres IP (publiczny) – unikalny w skali świata numer, jaki posiada każdy użytkownik podłączony do Internetu.
3. Awaria/Przerwa – brak dostępności Usługi lub pogorszenie parametrów jakościowych uniemożliwiającej korzystanie z 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 innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, urzędzeniami będącymi własnością Abonenta lub planowanymi pracami.
4. Bezprzewodowy dostęp do sieci – sieć wykonana z wykorzystaniem mikrofal jako medium przenoszącego sygnały. Do komunikacji za pomocą mikrofal wykorzystuje się pasmo 2,4GHz w standardzie 802.11g lub 802.11n. Szybkość przesyłania danych w takim dostępie zależna jest od użytego standardu oraz odległości pomiędzy użytymi urządzeniami.
5. Bezprzewodowy Punkt Dostępu – urządzenie przeznaczone do zapewnienia propagacji sygnału bezprzewodowego dostępu do sieci AFORTE, stanowiące własność Operatora i zainstalowane w lokalu Abonenta.
6. 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 i ncsd@itsa.pl, uzyskanie wsparcia technicznego i realizację składanych przez Abonenta zleceń na dodatkowe usługi.
7. Cennik – wykaz usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora wraz z zestawieniem cen.
8. Godziny pracy – godziny od 8.00 do 17.00, w dniach innych niż soboty, niedziele i dni ustawowo wolne od pracy.
9. Sieć AFORTE – bezprzewodowy dostęp w standardzie 802.11g/n do sieci Intelligent Technologies S.A. wykorzystywanej do świadczenia usługi dostępu do Internetu na zasadach opisanych w Umowie i niniejszym Regulaminie.
10. Konsument – osoba fizyczna wnosząca o świadczenie usług internetowych poprzez zapewnienie dostępu do sieci AFORTE lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem.
11. Obiekt/Lokal – określona w Umowie nieruchomości budynkowa lub część takiej nieruchomości, do korzystania z której Abonent posiada tytuł prawny.
12. Okres rozliczeniowy – okres jednego miesiąca będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora, za który wystawiana jest faktura VAT z tytułu zrealizowanych usług.
13. Operator – Intelligent Technologies S.A. z siedzibą w Warszawie.
14. 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;
 - b) możliwość korzystania z Usługi na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku;
 - c) obsługę serwisową z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi niezasądzonych wezwań i awarii spowodowanych przez Abonenta.
15. Osoba kontaktowa – wskazana przez Abonenta w Umowie osoba będąca stroną w kontaktach z Operatorem;
16. Prace planowe – działania służb technicznych Operatora niezbędne dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi.
17. Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia usługi zapewnienia dostępu do sieci AFORTE określający warunki świadczenia Usług przez Operatora dla Abonentów, z którymi została zawarta Umowa.
18. Router bezprzewodowy - urządzenie aktywne Sieci Operatora służące do propagacji sygnału bezprzewodowego dostępu do sieci Operatora.
19. Standard 802.11g/n – grupa standardów IEEE dotyczących sieci bezprzewodowych specyfikujących sposób budowy sieci bezprzewodowych i komunikacji urządzeń w takiej sieci.
20. Sieć Operatora – sieć Operatora wykorzystywana do świadczenia Usługi.
21. 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 działania sił przyrody), które wystąpią niezależnie od woli Operatora i Abonenta po zawarciu Umowy.
22. SSID - identyfikator sieci AFORTE składający się maksymalnie z 32 znaków, wysyłany przez router bezprzewodowy Operatora.
23. Strony – podmioty określone w ust. 1, 10, 13.
24. 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.
25. 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.
26. Usługa – usługa zapewnienia propagacji sygnału bezprzewodowego dostępu do sieci AFORTE przy wykorzystaniu sieci Operatora. Przez Usługę rozumie się widoczność w lokalu Abonenta określonego w umowie SSID propagowanego za pomocą mikrofal przez router bezprzewodowy Operatora.
27. Umowa – umowa o świadczenie usługi zapewnienia dostępu do sieci AFORTE zawarta pomiędzy Operatorem i Abonentem, określająca warunki świadczenia usługi telekomunikacyjnej w sieci przez Operatora na rzecz Abonenta.

28. Ustawa – Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171, poz.1800 z późniejszymi zmianami).
29. Użytkownik – podmiot znajdujący się w zasięgu sieci AFORTE, korzystający za jej pośrednictwem z zasobów sieci Internet w stopniu ograniczonym do portów 80 i 443 protokołu TCP/IP.

§ 1 - Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usługi poprzez zapewnienie dostępu do sieci AFORTE na rzecz Abonentów przez Operatora zgodnie z posiadanymi przez niego uprawnieniami do prowadzenia działalności w dziedzinie telekomunikacji oraz zgodnie z zawartą Umową, niniejszym Regulaminem, Cennikiem 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. Umowa zawierana jest na czas nieoznaczony lub oznaczony.
4. Każda ze Stron Umowy jest zobowiązana do przestrzegania przepisów krajowych i międzynarodowych, których Polska jest Stroną, niezależnie od niniejszego Regulaminu.
5. Abonent wyznacza osobę, zwaną dalej Osobą Kontaktową, która będzie mogła w trakcie trwania Umowy określać i zlecać zmiany parametrów usług świadczonych przez Operatora.
6. Usługi świadczone przez Operatora realizowane są na podstawie poprawnie wypełnionego, pisemnego zamówienia, złożonego przez Abonenta lub podpisanej Umowy.

§ 2 - Zobowiązania Operatora

1. Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi wymienionej w Umowie w zakresie i na warunkach określonych w Umowie i Regulaminie oraz zgodnie z cenami wymienionymi w Cenniku, chyba że Umowa stanowi inaczej.
 2. Operator zobowiązuje się do utrzymania sieci AFORTE w stanie zapewniającym najwyższą jakość Usług świadczonych Abonentowi zgodnie ze Standardami 802.11 g/n.
 3. Operator zapewnia, iż dołoży wszelkich starań do zapewnienia jak najwyższej dostępności usługi poprzez zapewnienie dostępu do sieci AFORTE, jednakże Abonent akceptuje, że Operator nie gwarantuje nieprzerwanej sprawności funkcjonalności oferowanego oprogramowania, bezpieczeństwa rozwiązań i systemów informatycznych i w powyższym zakresie odpowiedzialność Operatora jest wyłączona.
 4. Operator nie ogranicza dostępu lub korzystania z usług dostępnych w sieci AFORTE, Operator zastrzega jednak, że Abonent może nie mieć dostępu do niektórych usług internetowych jeśli usługi te są bez poinformowania Operatora ograniczane lub blokowane przez operatorów obcych, z którymi sieć AFORTE jest połączona na poziomie międzyoperatorskim. Na życzenie Abonenta Operator może zastrzec dostęp do wybranych przez Abonenta portów protokołu UDP/TCP.
 5. Operator zapewnia należytą staranność z uwzględnieniem profesjonalnego charakteru świadczonych Usług przy zabezpieczeniu urządzeń będących własnością Operatora, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
 6. W celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, na podstawie art. 175 i n. Ustawy, Operator jest uprawniony do podjęcia stosownych działań, adekwatnych od stopnia zaistniałego zagrożenia. Z uwzględnieniem należytej staranności Operator może:
 - a) wyeliminować komunikat zagrażający bezpieczeństwu sieci i Usług;
 - b) zawiesić Świadczenie Usługi;
 - c) częściowo Zawiesić Świadczenie Usługi.
- Operator w celu realizacji powyższego obowiązku, a zarazem uprawnienia do podjęcia niezbędnych działań w celu zachowania bezpieczeństwa i integralności sieci, za pomocą niezbędnych systemów monitorujących przeciążenia sieci może eliminować ruch zagrażający sieci Operatora.
7. 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. 6 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.
 8. 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. 7.
 9. Ogólne informacje o zagrożeniach związanych ze świadczeniem Usług dostępne są na stronie internetowej Operatora pod adresem www.itsa.pl.

§ 3 - Zobowiązania Abonenta

1. Abonent zobowiązany jest dołożyć wszelkich starań, aby zapobiec rozprzestrzenieniu się za pośrednictwem Usługi: wirusów komputerowych, spamu oraz innego rodzaju niepożądanych plików lub programów komputerowych. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za treści i formę przesyłanych danych.
2. W ramach korzystania z Usługi zabronione jest w szczególności:
 - a) pobieranie, dystrybuowanie lub udostępnianie zdjęć, filmów, muzyki, programów i innych danych z naruszeniem praw autorskich, własności intelektualnej lub innych praw osób trzecich;
 - b) włamywanie się lub próby włamywania się do urządzeń, systemów komputerowych lub sieci Operatora lub inny użytkownikowi sieci Internet;
 - c) prowadzenie lub próby prowadzenia działań służących zniszczeniu lub utrudnieniu dostępu do systemów operacyjnych, oprogramowania użytkowego lub danych zgromadzonych w



- urządzeniach, systemach komputerowych lub sieciach teleinformatycznych Operatora lub innych użytkowników sieci Internet;
- d) prowadzenie lub próby prowadzenia ataków teleinformatycznych np. typu DOS (Denial of Service) mających na celu utrudnienie lub uniemożliwienie funkcjonowania danego urządzenia, systemu komputerowego lub części sieci teleinformatycznej Operatora lub innych użytkowników sieci Internet;
- e) prowadzenie lub próby prowadzenia działań służących przechwytywaniu danych innych Abonentów lub użytkowników sieci Internet (np. sniffing, phishing itp.), ingerowanie w ich sprzęt i oprogramowanie bez ich wyrażonej zgody;
- f) prowadzenie lub próby prowadzenia wszelkich innych działań powodujących zakłócenia w funkcjonowaniu sieci Operatora lub innych sieciach teleinformatycznych lub mających negatywne konsekwencje dla innych Abonentów lub użytkowników sieci Internet;
- g) zastraszanie, grożenie, obrażanie czy niepokojenie osób lub organizacji, a także namawianie do łamania lub łamania powszechnie przyjętych zasad współżycia społecznego;
- h) rozpowszechnianie materiałów nielegalnych, w szczególności takich jak: treści o charakterze bezprawnym, materiały rasistowskie, pornograficzne, nawołujące do łamania prawa i powszechnie przyjętych zasad współżycia społecznego, nielegalnych wersji oprogramowania, oprogramowania służącego łamaniu praw osób trzecich (np. autorskich praw majątkowych), wirusów komputerowych i innych materiałów uważanych za nielegalne w prawie krajowym lub międzynarodowym;
- i) przesyłanie tzw. „spam”. Za „spam” uważane są w szczególności wszelkie informacje przeznaczone bezpośrednio lub pośrednio do promowania towarów, usług lub wizerunku przedsiębiorcy, organizacji lub osoby fizycznej, informacje o towarach lub usługach, choćby nie służące osiągnięciu efektu handlowego pożądanego przez podmiot, który zleca jej rozpowszechnianie, w szczególności bez wynagrodzenia lub innych korzyści od producentów, sprzedawców i świadczących usługi. Za „spam” uważane są także wszelkiego rodzaju ogłoszenia, petycje, wiadomości polityczne, religijne itp.;
- j) wykorzystywanie usługi do tzw. „bombardowania pocztowego” - to znaczy wysyłania więcej niż kilku kopii tej samej lub podobnej wiadomości, mogących powodować zakłócenia pracy serwera lub konta poczty elektronicznej.
3. Abonent lub Użytkownik logując się do sieci AFORTE za pomocą SSID dla Użytkownika każdorazowo akceptuje warunki określone w Regulaminie AFORTE dostępnym na stronie powitalnej i zobowiązuje się je przestrzegać.
4. Wszelkie przytoczone w niniejszym Regulaminie przykłady nie wyczerpują wszystkich przypadków dotyczących zachowań i sytuacji w sieci Internet i mają jedynie charakter poglądowy. Jeżeli Abonent nie jest pewien, czy określone działanie jest dozwolone, zobowiązany jest zasięgnąć opinii u Operatora.
5. Jeżeli Abonent naruszył Regulamin szczegółowy, w szczególności postanowienia, o których mowa w ust. 2 i 3 powyżej:
- a) po raz pierwszy - wówczas Operator dokona zablokowania wybranych portów TCP/UDP, z zachowaniem możliwości dostępu za pośrednictwem sieci AFORTE do stron www w sieci Internet, do poczty przychodzącej z serwerów Operatora oraz do komunikatorów tekstowych oraz poinformuje Abonenta pocztą elektroniczną o dokonanych naruszeniu i podjętych krokach;
- b) po raz drugi - wówczas Operator ponawia procedurę określoną w ust. 5 pkt a) powyżej;
- c) po raz trzeci - wówczas Operator uprawniony jest do zawieszenia Usługi na okres do 7 dni natychmiast po stwierdzeniu naruszenia oraz poinformuje Abonenta telefonicznie bądź mailowo w terminie najpóźniej 24 godzin od podjęcia działań o dokonany naruszeniu i o zawieszeniu Usługi.
6. Abonent jest zobowiązany do terminowego regulowania należności z tytułu opłat abonentowych i instalacyjnych zgodnie z warunkami Umowy, Regulaminu oraz Cennika.
7. 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.
8. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego pisemnego zawiadomienia Operatora o wszelkich zmianach danych Abonenta dotyczących fakturowania, w szczególności: nazwy firmy, adresu firmy, adresu do korespondencji, NIP, numerów telefonów itp.
9. W przypadku udostępnienia Abonentowi urządzeń stanowiących własność Operatora, Abonent zobowiązuje się do:
- a) korzystania z tych urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji;
- b) udostępniania przedstawicielom Operatora bezwzględnie lokal w celu zainstalowania urządzeń i dokonywania ich konserwacji oraz w przypadku napraw czas opóźnienia w udostępnieniu lokalu nie wlicza się do terminu uruchomienia usługi bądź naprawy urządzeń;
- c) powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach urządzeń stanowiących własność Operatora w momencie ich stwierdzenia;
- d) nie dokonywać samodzielnie napraw i modernizacji urządzeń będących własnością Operatora, wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń, które to wykonuje tylko i wyłącznie przedstawiciel Operatora;
- e) zapewnić zasilanie niezbędne do funkcjonowania Usługi.
10. Abonent zobowiązuje się do utrzymywania w poufności wszelkich otrzymanych haseł dostępu do systemów Operatora. W przypadku, gdy Abonent lub osoba trzecia poniesie szkodę na skutek działań Abonenta lub osób korzystających z haseł Abonenta, chociażby w sposób nieuprawniony, Operator jest zwolniony od jakiegokolwiek odpowiedzialności.
11. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami, o których mowa w Cenniku lub Protokole w sytuacji gdy:
- a) uszkodzenie urządzeń będących własnością Operatora nastąpiło w wyniku samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Abonenta;
- b) uszkodzenie urządzeń nastąpiło w wyniku świadomego zniszczenia przez Abonenta;
- c) uszkodzenia urządzeń nastąpiły z powodu działania urządzeń będących własnością Abonenta;
- d) za powstałe uszkodzenia mechaniczne, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji urządzeń stanowiących własność Operatora.
12. Usługi dostarczane przez Operatora są świadczone na wyłączny użytek Abonenta. W związku z powyższym Abonent nie jest uprawniony do dostarczania osobom trzecim usług Operatora bez jego pisemnej zgody.
- § 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 koszty, o których mowa w Protokole 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.
11. Abonent po wygaśnięciu umowy zobowiązany jest udostępnić swoje pomieszczenia przedstawicielom Operatora w celu demontażu urządzeń będących własnością Operatora, które to powinny znajdować się w stanie nienaruszonym, a ich użycie nie powinno wykraczać ponad zużycie wynikające z normalnej eksploatacji. Strony ustalą warunki zwrotu urządzeń przy czym zwrot ten nie powinien nastąpić później niż w terminie do 30 (trzydziestu) dni od dnia rozwiązania bądź wygaśnięcia Umowy. W przypadku kiedy zwrot urządzeń nie może nastąpić w terminie z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Operator jest uprawniony do obciążenia Abonenta karą umowną, o której mowa w Cenniku lub Protokole.

§ 5 – Płatności

1. Abonent dokonuje opłat za usługi świadczone przez Operatora zgodnie z treścią Umowy i Cennikiem usług Intelligent Technologies S.A. i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie, na podstawie faktur VAT wystawianych Abonentowi na konto bankowe Operatora wskazane w fakturze VAT oraz umieszczenia na dokumencie wpłaty identyfikatora płatności podanego w tej fakturze.
2. Należności za świadczone usługi są płatne na podstawie faktur VAT wystawionych przez Operatora w miesiącu następującym po miesiącu, w którym świadczona była usługa (przy płatnościach z dołu) i w miesiącu, w którym świadczona jest usługa (przy płatnościach z góry) z terminem płatności 14 dni, licząc od daty wystawienia faktury, na wskazany na fakturze numer rachunku bankowego Operatora.
3. Za datę płatności Strony zgodnie przyjmują dzień uznania rachunku bankowego Operatora.

§ 6 - 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. Reklamacja złożona 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 lub 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, przyjmując 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 umożliwiają 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.

§ 7- Pomoc techniczna

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 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 i ncsd@itsa.pl.
3. O ile o przerwie, o której mowa w ust. 2 powyżej Abonent zawiadomi Operatora w godzinach pracy (tj. od 8.00 do 17.00 w dni powszednie), Operator w przeciągu dwóch godzin roboczych, 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 Abonent zawiadomi Operatora w innych godzinach, niż godziny pracy tj. od 8.00 do 17.00 w dni powszednie, Operator w przeciągu sześciu godzin roboczych, licząc od chwili zgłoszenia otrzymanego na adres email, zobowiązany będzie do przedsięwzięcia właściwych działań zmierzających do usunięcia awarii.
5. Operator zobowiązuje się do usunięcia usterek w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszeń.
6. Odszkodowanie, z tytułu przerwy w świadczonych usługach, zostanie rozliczone zgodnie z procedurą rozliczania należności w postępowaniu reklamacyjnym określonym w niniejszej Umowie.
7. Na usługi serwisowe świadczone przez Operatora:
 - a) wykonanie instalacji zakończenia i uruchomienia łącza abonentkiego;
 - b) przyjmowanie zgłoszeń dotyczących awarii i usterek stosowanie do postanowień Umowy oraz Regulaminu;
 - c) usuwanie awarii i usterek stosowanie do postanowień Umowy oraz Regulaminu;
 - d) kontakt z dedykowanym opiekunem.
8. Z pomocy technicznej Operatora powinna korzystać Osoba Kontaktowa, o której mowa w Definicjach w pkt. 15 niniejszego Regulaminu.
9. Usługi serwisowe, o których mowa w ust. 7 powyżej świadczone są w ramach miesięcznej opłaty abonamentowej. Jeśli jazdzie potrzeba świadczenia usług serwisowych nieobjętych umową, Operator w ramach możliwości technicznych zapewni odpłatnie pomoc techniczną zgodnie z Cennikiem.
10. Operator zastrzega sobie prawo do konserwacji sprzętu technicznego, a tym samym odłączenia Abonenta od sieci na czas możliwie najkrótszy, po uprzednim powiadomieniu Abonenta pisemnie bądź pocztą elektroniczną o planowanym wyłączeniu, z wyprzedzeniem co najmniej 48 godzin. Nie dotyczy to wyłączeń niezbędnych w celu usunięcia awarii.

§ 8 – 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 z zastrzeżeniem postanowień, o których mowa w § 11 niniejszego Regulaminu.
2. Wysokość odszkodowania, zasady i terminy ich wypłaty zostały szczegółowo opisane w Umowie.

§ 9 - Zawieszenie usług

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



- c) Abonent nie uiszczył kwoty, o której mowa powyżej w terminie wskazanym na wezwaniu.
3. Odpowiedzialność Operatora za szkody powstałe po stronie Abonenta i innych podmiotów, będące rezultatem Zawieszenia Świadczenia Usług jest wyłączona, chyba, że wyłączenie jest bezprawne lub bezasadne.

§ 10 - Korzystanie z dostępu do sieci Internet oraz odpowiedzialność za przekazywane treści

1. Wszystkie usługi świadczone przez Operatora mogą być wykorzystywane przez Abonenta tylko do celów zgodnych z prawem. Zabronione jest niezgodnie z prawem rozpowszechnianie i udostępnianie jakichkolwiek materiałów (treści i obrazów), w szczególności: materiałów pornograficznych, materiałów naruszających dobro osobiste osób trzecich i materiałów naruszających prawa własności intelektualnej osób trzecich, np. naruszających prawa autorskie lub tajemnice handlowe. Dotyczy to również przekazywania z terytorium Polski lub dostarczania na terytorium Polski materiałów chronionych prawami osób trzecich.
2. Za materiały i treści publikowane i przekazywane przez Abonenta przy wykorzystaniu sieci Operatora odpowiada wyłącznie Abonent.
3. Usługi Operatora nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w sposób niezgodny z zasadami prawa, oraz współzycia społecznego, w szczególności w sposób uciążliwy dla innych użytkowników sieci Internet.

§ 11 - Zastrzeżenia - wyłączenie odpowiedzialności

1. Operator nie będzie odpowiedzialny za jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonenta w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych spowodowane czynnikami niezależnymi od Operatora.
2. W żadnym wypadku Operator nie ponosi odpowiedzialności:
- a) za uszkodzenia powstałe z przyczyn całkowicie niezależnych od Operatora;
 - b) za szkody poniesione bezpośrednio lub pośrednio przez Abonenta, będące następstwem niewłaściwego korzystania z usług Intelligent Technologies S.A.;
 - c) za awarie będące następstwem uszkodzeń urządzeń nie będących własnością Operatora lub przerw wynikających z działań lub zaniechań Abonenta;
 - d) w przypadku uniemożliwienia przedstawicielom Operatora dostępu do urządzeń i łącz stanowiących własność Operatora i znajdujących się w lokalizacji Abonenta lub osoby trzeciej niezależnie od tytułu prawnego Abonenta do tego pomieszczenia;
 - e) za blokadę świadczonych usług i utratę informacji spowodowaną rozwinięciem się wirusa robaka dostarczonego do sieci Abonenta na skutek połączenia komputerów Abonenta z siecią AFORTE (informacje o podstawowych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usług świadczonych przez Operatora publikowane są na stronie Operatora pod adresem www.itsa.pl);
 - f) za zabezpieczenie danych i oprogramowania komputerów Abonenta, podłączonego do urządzeń przed ingerencją osób trzecich;
 - g) za brak możliwości podłączenia urządzenia końcowego Abonenta do bezprzewodowego dostępu do sieci spowodowanego niezgodnością modułu bezprzewodowego w urządzeniu Abonenta bądź niepoprawną konfiguracją urządzenia Abonenta
 - h) brak zasilania niezbędnego do prawidłowego funkcjonowania Usługi.
3. Operator i Abonent nie ponoszą odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek siły wyższej, która to oznacza zdarzenie zewnętrzne niezależne od Operatora i Abonenta, któremu nie mogli zapobiec.
4. Strona podlegająca działaniu siły wyższej zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić drugą Stronę o wystąpieniu siły wyższej.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za urządzenia, oprogramowanie i zgodność systemów informatycznych Abonenta oraz osób trzecich w szczególności Użytkowników o których mowa w § 1 ust. 2 lit. b) Umowy, jak również nie gwarantuje dostępności łącz Internetowych, usług telekomunikacyjnych świadczonych przez zewnętrznych przedsiębiorców telekomunikacyjnych oraz niezakłóconej i prawidłowej komunikacji przy wykorzystaniu sieci AFORTE..
6. Abonent zobowiązany jest do niewykonywania jakiegokolwiek czynności (oraz zaniechania działania), które mogą zakłócić poprawne funkcjonowanie usługi zapewnienia dostępu do sieci AFORTE i/lub urządzeń i systemów osób trzecich a także mogłyby prowadzić do naruszenia niniejszej Umowy, przepisów prawa lub prawem chronionych osób trzecich. W szczególności zabronione jest przeciążanie sieci i usług, transmisja z wirusami komputerowymi, transmisja pakietów IP z fałszywym adresem nadawcy, wysyłanie spamu, rozprzestrzenianie nielegalnych informacji i inne działania niezgodne z prawem.
7. Abonent ponosi odpowiedzialność za nadużycia związane z usługą zapewnienia dostępu do sieci AFORTE w związku z powyższym Abonent zobowiązuje się, w możliwie najszerszym zakresie dopuszczalnym przez prawo, zwolnić Operatora z odpowiedzialności jak i negatywnych konsekwencji innego rodzaju związanych z nadużyciem usługi zapewnienia dostępu do sieci AFORTE

§ 12 – Przeniesienie praw

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

§ 13 – 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 Prezese Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zgodnie z art. 110 Prawo Telekomunikacyjne.

§ 14 – 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 Regulamin świadczenia usług zapewnienia dostępu do sieci AFORTE 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*