Regulamin świadczenia usług zapewnienia dostępu do sieci ITNET

Definicje:

1. Abonent – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usługi zapewnienia dostępu do sieci ITNET.
2. Adres IP – 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 lub planowanymi pracami.
4. 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 noc@itsa.pl i ncsd@itsa.pl, uzyskanie wsparcia technicznego i realizację składanych przez Abonenta zleceń na dodatkowe usługi.
5. Cennik – wykaz usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora wraz z zestawieniem cen.
6. Godziny pracy – godziny od 8.00 do 17.00, w dniach innych niż soboty, niedziele i dni ustawowo wolne od pracy.
7. Gwarancja pasma – gwarancja pasma między routerem brzegowym Operatora, a urządzeniem Abonenta.
8. ITNET - sieć Intelligent Technologies S.A. wykorzystywana do świadczenia usługi dostępu do Internetu na zasadach opisanych w Umowie i niniejszym Regulaminie.
9. Konsument – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie usług internetowych poprzez zapewnienie dostępu do sieci ITNET lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem.
10. Obiekt/Lokal – określona w Umowie nieruchomość budynkowa lub część takiej nieruchomości, do korzystania z której Abonent posiada tytuł prawny.
11. Okres rozliczeniowy – okres jednego miesiąca będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora, za który wystawiana jest faktura VAT z tytułu zrealizowanych usług.
12. Operator – Intelligent Technologies S.A. z siedzibą w Warszawie.
13. 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 nieuzasadnionych wezwań i awarii spowodowanych przez Abonenta.
14. Osoba kontaktowa – wskazana przez Abonenta w Umowie osoba będąca strona w kontaktach z Operatorem.
15. Prace planowe – działania służb technicznych Operatora niezbędne dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi.
16. Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia usługi zapewnienia dostępu do sieci ITNET określający warunki świadczenia Usług przez Operatora dla Abonentów, z którymi została zawarta Umowa.
17. Router brzegowy - urządzenie aktywne Sieci Operatora służące do kierowania i przesyłania danych znajdujące się na styku sieci operatora z innymi.
18. Sieć Operatora – sieć Operatora wykorzystywana do świadczenia Usługi.
19. 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.
20. Strony – podmioty określone w ust. 1, 9, 12.
21. 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.
22. 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.
23. Usługa – usługa zapewnienia dostępu do sieci ITNET przy wykorzystaniu sieci Operatora. Przez Usługę rozumie się dostęp do routerów brzegowych sieci Operatora.
24. Umowa – umowa o świadczenie usługi zapewnienia dostępu do sieci ITNET zawarta pomiędzy Operatorem i Abonentem, określająca warunki świadczenia usługi telekomunikacyjnej w sieci przez Operatora na rzecz Abonenta.
25. Ustawa – Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, Poz. 1800 z późniejszymi zmianami).

§ 1 - Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usługi poprzez zapewnienie dostępu do sieci ITNET 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 wyznaczy 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 Usług wymienionych 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 ITNET w stanie zapewniającym najwyższą jakość Usług świadczonych Abonentowi zgodnie z europejskimi standardami.
3. Operator zapewnia, iż dołoży wszelkich starań do stałego i nieograniczonego dostępu do sieci ITNET z maksymalną prędkością transmisji do/od Abonenta w zależności od wybranej przez Abonenta opcji. Operator w zakresie świadczonych przez siebie usług stosuje niezbędne metody pomiaru ruchu.
4. Operator nie ogranicza dostępu lub korzystania z usług dostępnych w sieci ITNET, 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 ITNET jest połączona na poziomie międzyoperatorskim.
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 rozprzestrzenianiu 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 innych użytkowników 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 wyraźnej 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 łamanie 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. „spamu". 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. 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.
4. Jeżeli Abonent naruszył Regulamin szczegółowy, w szczególności postanowienia, o których mowa w ust. 2 powyżej:
a) po raz pierwszy - wówczas Operator dokona zablokowania wybranych portów internetowych, z zachowaniem możliwości dostępu za pośrednictwem usługi do stron www w sieci ITNET, do poczty przychodzącej z serwerów Operatora oraz do komunikatorów tekstowych oraz poinformuje Abonenta pocztą elektroniczną o dokonanym naruszeniu i podjętych krokach;
b) po raz drugi - wówczas Operator ponawia procedurę określoną w pkt. a);
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 dokonanym naruszeniu i o zawieszeniu Usługi.
5. Abonent jest zobowiązany do terminowego regulowania należności z tytułu opłat abonamentowych i instalacyjnych zgodnie z warunkami Umowy, Regulaminu oraz Cennika.
6. 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.
7. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego pisemnego zawiadamiania Operatora o wszelkich zmianach danych Abonenta dotyczących fakturowania, w szczególności: nazwy firmy, adresu firmy, adresu do korespondencji, NIP, numerów telefonów itp.
8. 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 bezzwłocznie 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 uszkodzenia 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.

9. 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 jakiejkolwiek odpowiedzialności.
10. 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) Abonent samodzielnie dokonał konfiguracji urządzeń będących własnością Operatora;
c) uszkodzenie urządzeń nastąpiło w wyniku świadomego zniszczenia przez Abonenta;
d) uszkodzenia urządzeń nastąpiły z powodu działania urządzeń będących własnością Abonenta;
e) za powstałe uszkodzenia mechaniczne, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji urządzeń stanowiących własność Operatora.
11. 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 księgowa.
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, wydzierżawienia 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, ze 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 kara 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. 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 noc@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, 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.

§ 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 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 noc@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, 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, licząc od chwili zgłoszenia otrzymanego na adres email, zobowiązany będzie do przedsięwzięcia właściwych działań zmierzających do usunięcia awarii.
5. Operator zobowiązuje się do usunięcia usterki 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 abonenckiego;
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. 14 niniejszego Regulaminu.
9. Usługi serwisowe, o których mowa w ust. 7 powyżej świadczone są w ramach miesięcznej opłaty abonamentowej. Jeśli zajdzie potrzeba świadczenia usług serwisowych nieobjętych umową, Operator w ramach możliwości technicznych zapewnia 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 włączeń niezbędnych w celu usunięcia awarii.
11. Postanowienia niniejszego § 7 nie mają zastosowania w przypadku, gdy do Umowy o świadczenie usług o zapewnienie dostępu do sieci ITNET, została załączona umowa dotycząca Gwarancji Jakości Świadczonych Usług.

§ 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.
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 uiszczania 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 uiścił zaległej 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 bezzasadne.

§ 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 niezgodne 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 współżycia społecznego, w szczególności w sposób uciążliwy dla innych użytkowników sieci Internet.

§ 11 - Zastrzeżenia - wyłączenie odpowiedzialności

1. Operator nie będzie odpowiedzialny za jakiekolwiek 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 łączy 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 ITNET (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) 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.

§ 12 - Przeniesienie praw

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

§ 13 - Zmiana dostawcy

1. Abonent będący stroną Umowy na usługi dostępu do sieci Internet w przypadku zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
2. Operator jako nowy dostawca usługi dostępu do sieci Internet aktywuje tę usługę w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet, potwierdzonym niezwłocznie na trwałym nośniku.
3. Operator jako dotychczasowy dostawca usługi dostępu do sieci Internet jest obowiązany świadczyć usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usług dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej usługi.
4. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi, o której mowa w art. 72a Ustawy, z przyczyn leżących po stronie Operatora, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od Operatora za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
5. W przypadkach, o których mowa w ust. 4 powyżej kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od terminu, o którym mowa w art. 72a ust. 2 Ustawy, do dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet.
6. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi, o której mowa w § 13 ust. 1 niniejszego Regulaminu, z przyczyn leżących po stronie Dostawcy usług:
a) a jest on dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje 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;
b) a jest on nowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie usługi świadczone Abonentowi przez dotychczasowego dostawcę usług, liczonej według rachunków tego dostawcy z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.

§ 14 - Postanowienia dodatkowe

1. W przypadku gdy Operator umożliwia zawarcie umowy w formie dokumentowej, umożliwia jej rozwiązanie, jak również odstąpienie od niej albo jej wypowiedzenie w formie dokumentowej.
2. W przypadku złożenia przez a Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w formie dokumentowej Operator usług niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez:
   1) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;
   2) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku abonenta, który wskazał numer geograficzny.
3. Operator potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, o którym mowa w ust. 2, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania umowy.
4. W przypadku gdy Umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. w okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych Umową.
5. Przed automatycznym przedłużeniem umowy o świadczenie usług, o których mowa w ust. 1, Operator informuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku, w terminie nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu Umowy, sposobach jej rozwiązania, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.

§ 15 - Urządzenia abonenckie

1. W związku ze świadczeniem Usług przez Operatora na rzecz Abonenta, będących przedmiotem Umowy, Operator może udostępnić Abonentowi i zainstalować w miejscach uzgodnionych z Abonentem niezbędne w ocenie Operatora urządzenia telekomunikacyjne, służące do realizacji Usług, co zostanie potwierdzone protokołem odbioru.
2. Abonent zobowiązany jest do należytej dbałości o urządzenia telekomunikacyjne Operatora służące do realizacji Usług, w szczególności Abonent nie może dokonywać ich przeróbek lub modyfikacji oraz podłączać do urządzeń nieprzystosowanych do współpracy z nimi, urządzeń niespełniających odpowiednich norm technicznych i wymogów określonych w odrębnych przepisach.
3. Abonent zobowiązuje się korzystać ze świadczonej przez Operatora Usługi z wykorzystaniem wyłącznie urządzeń posiadających dokumenty lub znaki potwierdzające zgodność z „zasadniczymi wymogami dla urządzeń", o których mowa w ustawie z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171, poz.1800 z późn. zm.), dalej: „Prawo telekomunikacyjne".
4. Szczegółowe wymogi postępowania, w tym ograniczenia związane z korzystaniem z poszczególnych urządzeń telekomunikacyjnych służących realizacji Usług, określono w Regulaminie właściwym dla danej Usługi.
5. Abonent jest zobowiązany do zwrócenia, w terminie najpóźniej do 10 (dziesięciu) dni od dnia rozwiązania bądź wygaśnięcia Umowy, udostępnionych mu przez Operatora urządzeń telekomunikacyjnych na swój koszt pod rygorem zapłaty kwoty równej wartości urządzeń, o której mowa w protokole odbioru urządzeń a jeśli jej nie wskazano w protokole, zapłaty kwoty odpowiadającej wartości rynkowej urządzeń.
6. Abonent nie może udostępniać (użyczać, dzierżawić lub w jakiejkolwiek innej formie prawnej przekazywać) udostępnionych mu urządzeń telekomunikacyjnych jakimkolwiek osobom trzecim bez wyraźnej wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności zgody Operatora.
7. Abonent w przypadku powzięcia takiej informacji, zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o próbie ingerencji lub ingerencji (czy to fizycznej czy zdalnej) przez osoby trzecie w urządzenia telekomunikacyjne, o których mowa powyżej.
8. Abonent zobowiązany jest, na wyraźne żądanie Operatora, w przypadku korzystania z urządzeń własnych do:
a) przedstawienia przed rozpoczęciem świadczenia usług listy (która będzie załącznikiem do Umowy) urządzeń telekomunikacyjnych, które zamierza przyłączyć do Sieci Operatora, do zaakceptowania przez Operatora;
b) poinformowania Operatora (co najmniej z 2 dniowym wyprzedzeniem) o dacie, w której Abonent zamierza dokonać każdorazowej konserwacji, modernizacji, naprawy lub wymiany urządzeń;
c) każdorazowego uzyskania, przed dokonaniem wymiany urządzeń własnych, akceptacji przez Operatora urządzeń telekomunikacyjnych, które Abonent zamierza przyłączyć do Sieci Operatora. Wymiany urządzeń Abonent może dokonać wyłącznie w po uprzednim otrzymaniu

pisemnej zgody Operatora. Operator ma prawo odmówić akceptacji oraz przyłączenia do Sieci urządzeń własnych Abonenta, w szczególności, jeśli nie spełniają one wymogów, o których mowa w Prawie telekomunikacyjnym i nie zostały zainstalowane zgodnie z wymaganiami Operatora lub zgodnie z posiadaną wiedzą Operatora mogą zakłócić funkcjonowanie i integralność Sieci Operatora.

§ 16 - Tryb informowania Abonenta o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą

1. Operator przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, poprzez publikację na stronie www.itsa.pl, w lokalu Operatora lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany przez Abonenta adres e-mail.
2. Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zabezpieczenia bezpieczeństwa i integralności sieci Operatora, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami telekomunikacyjnymi. Operator informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci Operatora wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach, poprzez publikację na stronie www.itsa.pl, w lokalu Operatora lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany przez Abonenta adres e-mail.
3. Operator jest uprawniony podjąć proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci Operatora w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci Operatora lub Usług, polegające w szczególności na: eliminacji przekazywania komunikatu zagrażającego bezpieczeństwu sieci Operatora lub usług telekomunikacyjnych; przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci Operatora, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci Operatora lub świadczonych usług telekomunikacyjnych.

§ 17 - Jakość świadczonych Usług

1. Operator świadczy Usługi 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, każdego dnia roku, przez cały okres trwania Umowy.
2. Operator w zakresie świadczenia Usług korzysta z dokumentów publikowanych przez ITU-T (Międzynarodowy Związek Telekomunikacji), zajmujący się tworzeniem wysokiej jakości standardów, obejmujących wszystkie dziedziny telekomunikacji.
3. Operator świadczy Usługi w zasięgu sieci Operatora oraz z w przypadku takiej potrzeby z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnych innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, z którymi łączą Operatora stosowne porozumienia.
4. Operator świadczy Usługi zgodnie ze standardami poszczególnych technologii lub ewentualnymi wytycznymi w tym zakresie, określonymi w przepisach wykonawczych do Ustawy lub w decyzjach Prezesa UKE.
5. Operator zamieszcza na stronie internetowej www.itsa.pl informacje o technologiach stosowanych przez Operatora, a także szczegółowe dane dotyczące m.in. średniego czasu oczekiwania na aktywację usługi telekomunikacyjnej a także o procedurach wprowadzonych przez Operatora w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, wraz z informacją o ich wpływie na jakość świadczonych Usług.
6. W ramach usługi dostępu do Internetu dla sieci stacjonarnych Operator zapewnia prędkość pobierania i wysyłania danych na poziomie wskazanym w załączniku Specyfikacja Usługi, która to prędkość stanowi jednocześnie prędkość minimalną, zwykle dostępną, maksymalną i deklarowaną.

§ 18 - Klauzula antykorupcyjna

1. Strony zgodnie postanawiają, że pracownikom każdej ze Stron nie wolno jest udzielać ani przyjmować korzyści majątkowych lub osobistych w związku z niniejszą Umową.
2. Strony zgodnie postanawiają, że udzielenie lub przyjęcie korzyści majątkowej lub osobistej przez pracownika Strony w celu wpłynięcia na treść, zawarcie i wykonanie Umowy ze szkodą dla drugiej Strony stanowi naruszenie postanowień ust. 1.
3. W przypadku naruszenia przez którąkolwiek ze Stron postanowień niniejszego paragrafu, Strony podejmą niezwłocznie działania w celu usunięcia niekorzystnych skutków działań danej Strony.
4. Niezależnie od powyższego Strony zobowiązane są do zgłoszenia czynów wypełniających znamiona przestępstw korupcyjnych właściwym organom ścigania.

§ 19 - 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.

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 zapewnienia dostępu do sieci ITNET 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.*

Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2021 roku.