

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 nieruchomością 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 Sękocinie Nowym.
13. **Oплата 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 stroną 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, poszczególne postanowienia 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 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.

Regulations of the ITNET Network Access Service Provision**Definitions:**

1. **Subscriber** – entity being a party to the agreement on the provision of the ITNET network access service;
2. **IP Address** – globally unique number held by every user connected to the Internet;
3. **Failure/Break** – inaccessibility of the Service or deterioration of the quality parameters disturbing use of the Service, excluding any breaks caused by Force Majeure, voluntary or involuntary actions (carelessness, negligence) of the Subscriber or any third parties for which the Subscriber is liable, improper operation of the network of any other telecommunications company or any Planned Works;
4. **CSC (Customer Service Centre)** – organisational unit that provides technical support and executes orders for additional services placed by the Subscriber, to be contacted by telephone to the following numbers: 22 379 88 88 and 667 658 888 or by e-mail to the following addresses: noc@itsa.pl and ncsd@itsa.pl;
5. **Price List** – list of the telecommunications services provided by the Operator, including a list of prices;
6. **Working Hours** – from 8.00 a.m. to 5.00 p.m. on every day except for Saturdays, Sundays and public holidays;
7. **Band Guarantee** – guarantee of availability of the band between the Operator's Border Router and the Subscriber's device;
8. **ITNET** – network owned by Intelligent Technologies S.A. used to provide the service of access to the Internet upon the rules specified in the Agreement and these Regulations;
9. **Consumer** – natural person applying for provision of the Internet services by ensuring access to the ITNET network or using such services for any purposes not directly connected with its business activity or performance thereof;
10. **Premises/Room** – building real property or a part of such real property specified in the Agreement to the use of which the Subscriber holds a Legal Title;
11. **Settlement Period** – period of one month being the basis to settle any due amounts of the Subscriber towards the Operator, covered by a VAT invoice for any provided services;
12. **Operator** – Intelligent Technologies S.A. with the registered seat in Sękocin Nowy;
13. **Subscription Fee** – periodic fee of the amount specified in the Price List, paid by the Subscriber to the Operator once a month, in advance, covering:
 - a) ensuring continuity of the provided Services;
 - b) right to use the Service upon the terms and conditions specified in the Agreement, the Regulations and the Price List;
 - c) maintenance service excluding any maintenance services additionally payable and handling unjustified calls and failures caused by the Subscriber.
14. **Contact Person** – person designated by the Subscriber in the Agreement, being a party for the purpose of contacts with the Operator;
15. **Planned Works** – actions by the Operator's technical workforce necessary to ensure the proper operation of the Service;
16. **Regulations** – these Regulations of provision of the ITNET network access services specifying the terms and conditions of provision of the Services by the Operator to the Subscribers with which the Agreement has been concluded;
17. **Border Router** – active device in the Operator's Network used to direct and send data, located at the connection point of the Operator's Network and other networks;
18. **Operator's Network** – the Operator's network used to provide the Services;
19. **Force Majeure** – extraordinary event that is unpredictable and unpreventable that the Operator and the Subscriber could not have predicted and prevented (in particular war, general strikes, disastrous acts of nature) that occurs independently of the intent of the Operator and the Subscriber after the Agreement is concluded;
20. **Parties** – entities referred to in Clauses 1, 9, 12;
21. **Legal Title** – right of ownership, perpetual usufruct, cooperative member's ownership right to residential premises, right to a one-family house in a housing cooperative, usufruct, easement of habitation, annuity agreement, lease, rental, lending;
22. **Allowance** – amount composed of the sum of the discounts granted to the Subscriber due to the conclusion of the Agreement for a specified period or the conclusion of the Agreement on special terms and conditions. The granted allowance can be connected with the subscription fee, single fee, fee for a terminal device or any other fee, and its amount shall be specified in the Agreement every time. The Allowance amount shall be calculated as a difference between the applicable fee under the Agreement concluded for an unspecified period and the corresponding fee described in the Price List for the Agreement made for a specified period or upon special terms and conditions;
23. **Service** – service of provision of access to the ITNET network with the use of the Operator's Network. The Service shall be understood as access to the Border Routers of the Operator's Network;
24. **Agreement** – agreement on the provision of the ITNET network access services concluded by and between the Operator and the Subscriber specifying the terms and conditions of provision of the telecommunications service in the network by the Subscriber the Operator;
25. **Act** – Telecommunications Law of 16th July 2004 (Dz.U. No. 171, item 1800, as amended).

§ 1 – General Provisions

1. These Regulations specify the rules of provision of the Service by ensuring access to the ITNET network for the benefit of the Subscribers by the Operator in line with its rights to conduct activity in the field of telecommunications, as well as with the concluded Agreement, these Regulations, the Price List and the valid legal regulations.
2. If the Agreement regulates the rules of cooperation between the Parties differently than the Regulations, the particular provisions of the Regulations shall not be applied or shall be applied accordingly.
3. The Agreement shall be concluded for an unspecified or specified period.
4. Each Party to the Agreement shall observe the domestic and international regulations to which Poland is a Party irrespective of these Regulations.
5. The Subscriber shall designate a person, hereinafter referred to as the Contact Person, that can, within the term of the Agreement, determine and order changes of parameters of the Services provided by the Operator.
6. The services provided by the Operator shall be executed upon a properly completed, written order placed by the Subscriber or the concluded Agreement.

§ 2 – Obligations of the Operator

1. The Operator shall provide the Services specified in the Agreement to the extent and upon the terms and conditions specified in the Agreement and the Regulations and according to the prices enumerated in the Price List, unless the Agreement specifies otherwise.

- Operator zobowiązuje się do utrzymania sieci ITNET w stanie zapewniającym najwyższą jakość Usług Świadczonej Abonentowi zgodnie z europejskimi standardami.
- 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 świadczenia przez siebie usług stosuje niezbędne metody pomiaru ruchu.
- Operator nie ogranicza dostępu lub wykorzystania 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 międzyoperatorów.
- Operator zapewnia należytą staranność z uwzględnieniem profesjonalnego charakteru świadczonej Usługi przy zabezpieczeniu urządzeń będących własnością Operatora, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
- 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:
 - wyeliminować komunikat zagrażający bezpieczeństwu sieci i Usług;
 - zawiesić Świadczenie Usługi;
 - 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.
- 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.
- 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.
- Ogólne informacje o zagrożeniach związanych ze świadczeniem Usług dostępne są na stronie internetowej Operatora pod adresem www.itsa.pl.

§ 2A

Kwota każdej opłaty okresowej lub abonamentowej jak i innej poza regulowanymi przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub wprowadzonej przez przepisy prawa, określonej w umowie która jest zawarta na czas nieoznaczony lub umowie która przekształca się w umowę na czas nieoznaczony lub określonej w innym załączniku do takiej umowy stanowiącej jej część, może być waloryzowana przez Operatora raz w roku kalendarzowym na podstawie wskaźnika zmiany cen towarów i usług konsumpcyjnych za kalendarzowy ubiegły rok publikowanych przez Główny Urząd Statystyczny w przypadku opłat w polskich złotych, na podstawie zharmonizowanego wskaźnika cen konsumpcyjnych (HICP) publikowanego przez Eurostat dla opłat w Euro, na podstawie amerykańskiego wskaźnika CPI - Consumer Price Index, dla opłat w dolarach amerykańskich (dalej łącznie wskaźniki jako „wskaźnik inflacji”). W razie, gdyby zaprzestano publikowania wskaźnika inflacji, zastosowanie znajdzie wskaźnik, który go zastąpi, lub w razie, gdyby nie zastąpił go żaden inny wskaźnik, zastosowanie znajdzie wskaźnik możliwie najbardziej porównywalny. Waloryzacja stawek może nastąpić najwcześniej od kolejnego miesiąca kalendarzowego po ogłoszeniu wskaźnika. Waloryzacji nie dokonuje się, jeżeli wskaźnik waloryzacyjny będzie miał wartość ujemną albo równą zero. Waloryzacja opłat nie stanowi zmiany umowy.

§ 3 - Zobowiązania Abonenta

- 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.
- W ramach korzystania z Usługi zabronione jest w szczególności:
 - pobieranie, dystrybuowanie lub udostępnianie zdjęć, filmów, muzyki, programów i innych danych z naruszeniem praw autorskich, własności intelektualnej lub innych praw osób trzecich;
 - włamywanie się lub próby włamywania się do urządzeń, systemów komputerowych lub sieci Operatora lub innych użytkowników sieci Internet;
 - 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;
 - 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;
 - 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;
 - 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;
 - zastraszanie, grożenie, obrażanie czy niepokojenie osób lub organizacji, a także namawianie do łamania lub łamanie powszechnie przyjętych zasad współżycia społecznego;
 - 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;
 - 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.;
 - 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.
- Wszelkie przytoczone w niniejszym Regulaminie przykłady nie wyczerpują wszystkich przypadków

§ 2A

The amount of each periodic or subscription fee as well as other than those regulated by the President of the Office of Electronic Communications or introduced by law, specified in an agreement that is concluded for an indefinite period or an agreement that has been transformed into an agreement for an indefinite period or specified in another annex to such an agreement constituting its part, may be valorized by the Operator once a calendar year on the basis of the index of changes in prices of consumer goods and services for calendar of the previous year published by the Central Statistical Office in the case of fees in Polish zlotys, based on the Harmonized Index of Consumer Prices (HICP) published by Eurostat for fees in Euro, based on the American CPI - Consumer Price Index, for fees in US dollars (hereinafter collectively indicators as the "inflation index"). In the event that the publication of the inflation rate is discontinued, the indicator that replaces it will apply, or in the event that no other indicator replaces it, the most comparable indicator possible will apply. Valorization of rates may take place at the earliest from the next calendar month after the announcement of the indicator. Valorization shall not be carried out if the indexation index has a negative value or equal to zero. Valorization of fees does not constitute an amendment to the agreement.

§ 3 - Obligations of the Subscriber

- The Subscriber shall put all effort to prevent distribution of computer viruses, spam and other unwanted computer files or programmes via the Service. The Subscriber shall be held liable for any contents and form of the sent data.
- When using the Service the following activities shall be prohibited:
 - downloading, distribution or making available of photographs, films, music, programmes and other data infringing copyright, intellectual property rights or any other rights of third parties;
 - braking in or attempts to break in devices, computer systems or the network of the Operator or any other users of the Internet network;
 - taking actions or attempting to take actions aimed at destruction or disturbance of access to operational systems, useware or data collected in the devices, computer systems or communication and information networks of the Operator or other users of the Internet network;
 - performing or attempting to perform communication and information attacks such as DOS (Denial of Service) attack aimed at disturbing or preventing operation of a particular device, computer system or a part of the communication and information network of the Operator or other users of the Internet network;
 - taking actions or attempting to take actions aimed at capturing data of other subscribers or users of the Internet network (e.g. sniffing, phishing etc.), interference with their equipment and software without express consent thereof;
 - taking or attempting to take any other actions causing disturbance of operation of the Operator's network or any other communication and information networks, or negatively affecting other subscribers or users of the Internet network;
 - frightening, threatening, insulting or bothering of persons or organisations, as well as instigating to break or breaking any generally adopted principles of social interaction;
 - distribution of unlawful materials, in particular such as: illegal contents, racist, pornographic materials, materials instigating to break law and generally adopted principles of social interaction, illegal versions of software, software used to break the rights of third parties (e.g. copyright), computer viruses and other materials considered illegal by the domestic or international law;
 - sending so-called 'spam'; as 'spam' shall be considered in particular any information intended for direct or indirect promotion of goods, services or image of any entrepreneur, organisation or natural person, information about goods or services even if they are not intended to achieve the commercial purpose desired by the entity that orders its distribution, in particular without any consideration or other benefits from manufacturers, sellers and service providers; any announcements, petitions, political or religious messages shall be considered 'spam', too;
 - using the service to the so-called 'mail-bombing', i.e. to send more than one copy of the same or a similar message that can disturb the work of the server or the e-mail account.
- Any examples provided for herein are not exhaustive as to the cases of conduct and situations in the Internet network and are of illustrative character only. If the Subscriber is uncertain whether the particular action is permitted, the Subscriber shall request the Operator for its respective opinion.
- If the Subscriber infringes the detailed Regulations, in particular the provisions specified in Clause

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 i podjętych krokach; poinformuje Abonenta pocztą elektroniczną o dokonanych naruszeniach 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 dokonanych naruszeniach 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 zawiadomienia 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 pełni oszczędności 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.
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 świadczane 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, 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 trzeciej, 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

2 above:

- a) for the first time – then the Operator shall block the particular Internet ports, maintaining the capability to access via the service the www websites in the ITNET network, the e-mails incoming from the Operator's servers and the instant message communicators and shall notify the Subscriber by e-mail of the infringement and any steps taken;
 - b) for the second time – then the Operator shall reapply the procedure specified in Clause 1.1;
 - c) for the third time – then the Operator shall be entitled to suspend the Service for a period of up to 7 days immediately after the infringement is identified and the Operator shall notify the Subscriber by telephone or e-mail, within 24 hours since taking actions, of the infringement and the service suspension.
5. The Subscriber shall timely make payments of the subscription and installation fees in accordance with the terms and conditions of the Agreement, the Regulations and the Price List.
 6. Should the Subscriber not receive a VAT invoice the Operator shall accept the respective report from the Subscriber and issue a copy VAT invoice. The failure to report the fact referred to above shall mean to the Operator that the Subscriber has received the VAT invoice.
 7. The Subscriber shall immediately notify the Operator in writing of any changes of the Subscriber's data connected with invoicing, in particular: company name, company address, mailing address, tax ID, telephone numbers etc.
 8. If any devices owned by the Operator are made available to the Subscriber, the Subscriber shall:
 - a) use the devices complying with their purpose and the requirements of proper use;
 - b) immediately grant access to the Premises to the Operator's representatives in order to install the devices and conduct maintenance thereof; in the event of any repairs the delay in granting access to the Premises shall be disregarded when determining the deadline of the Service activation or a device repair;
 - c) notify the Operator of any irregularities of work, defects of or damages to the devices owned by the Owner at the moment that they are identified;
 - d) refrain from performing on its own any repairs or improvements of the devices owned by the Operator, any changes, maintenance and removal of damages that shall be performed exclusively by the Operator's representative;
 - e) provide power supply necessary for the Service to operate.
 9. The Subscriber shall keep confidential any received passwords to the Operator's systems. If the Subscriber or a third person suffers a loss due to any actions of the Subscriber or any persons using the Subscriber's passwords, even if they are unauthorised thereto, the Operator shall be discharged from any liability.
 10. The Operator shall have the right to charge the Subscriber with the costs referred to in the Price List or the Report in the event that:
 - a) the devices owned by the Operator are damaged as a result of an arbitrary repair or improvement made by the Subscriber;
 - b) the Subscriber on its own configures the devices owned by the Operator;
 - c) the devices are voluntarily damaged by an action of the Subscriber;
 - d) damages to the devices are caused by operation of any devices owned by the Subscriber;
 - e) for any mechanical damages that could not have occurred in the course of proper use of the devices owned by the Operator.
 11. The services provided by the Operator shall be provided for the sole use of the Subscriber. Therefore, the Subscriber shall not be authorised to render the Operator's services to any third parties without written consent of the Operator.

§ 4 – Telecommunications Equipment for the Subscriber's Own Use/Subscriber's Devices

1. The Subscriber can acquire from the Operator the proper telecommunications equipment for its own use.
2. If the telecommunications equipment is sold, the Operator reserves the right of ownership until the moment of payment of the whole price of sale specified in the Agreement.
3. If the telecommunications equipment is leased, the Subscriber, after termination or expiry of the Agreement, can repurchase it from the Operator for an amount equal to the market price, however not lower than the book value.
4. In the event that the telecommunications equipment is leased, the Subscriber shall not be authorised, within the term of the Agreement, to enter any configuration changes or connect to the equipment concerned any additional equipment without the Operator's written consent.
5. If in connection with provision of the Services it is necessary to install any Subscriber's devices at the Subscriber's, such devices shall be installed by the Operator or any other persons designated thereby and shall be delivered to the Subscriber upon a proper Report.
6. For the term hereof, the Operator admits the forms of lending, rental or lease of a device to the Subscriber.
7. All fees for the Services provided by the Operator in respect of reconfiguration, reprogramming or reinstallation of the telecommunications equipment shall be specified in the Price List.
8. In the event that a telecommunications device owned by the Operator and installed at the Premises is damaged as a result of unlawful or contrary to its purpose use by the Subscriber or any third parties for which the Operator shall not be held liable, any costs referred to in the Report relative to repair or any other works aimed at restoration of the proper condition shall be borne by the Subscriber.
9. The Operator shall have the right to charge the Subscriber with the cost of repair of the telecommunications equipment or the Subscriber's devices, if it finds that the damage was caused by:
 - a) arbitrary interference or repair by the Subscriber or any unauthorised third parties;
 - b) damage due to any reasons attributable to the Subscriber;
 - c) mechanical damages that could not have occurred in the course of proper use;
 - d) failure to immediately notify the Operator of any irregularities of the work, defects or damages.
10. The Subscriber shall refrain from removing and modifying any identification marks placed on the equipment or the Subscriber's devices.
11. After expiration of the Agreement, the Client shall grant access to its premises to the Operator's representatives in order to dismantle the devices owned by the Operator that should be in an intact condition and their wear and tear shall correspond to the normal wear and tear. The Parties shall agree on the terms of return of the devices, however the return shall not occur later than within 30 (thirty) days since the date of termination or expiry of the Agreement. If the devices cannot be returned within the deadline due to any reasons attributable to the Subscriber, the Operator shall be entitled to charge the Subscriber with a agreement penalty referred to in the Price List or the Report.

§ 5 – Payments

1. The Subscriber shall make payments for the Services provided by the Operator in accordance with the provisions of the Agreement and the Price List of the services of Intelligent Technologies S.A. and according to the terms and conditions specified herein, upon VAT invoices issued to the

wskazane w fakturze VAT oraz umieszczenia na dokumencie wpłaty identyfikatora płatności podanego w tej fakturze.

- 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.
- Za datę płatności Strony zgodnie przyjmują dzień uznania rachunku bankowego Operatora.

§ 6 - Postępowanie reklamacyjne

- 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 reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. z 2014, poz. 284), w przypadku:
 - niewykonania lub nienależytego wykonania przez Operatora usług telekomunikacyjnych;
 - nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług
 - niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług.
- 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.
- Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 2, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta.
- Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Operatora obsługującej Abonenta.
- Reklamacja może być złożona:
 - 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);
 - ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 4;
 - w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres noc@itsa.pl lub ncsd@itsa.pl lub inny wskazany w Umowie.
- Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci;
 - datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. c;
 - wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - 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);
 - podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 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 poczeniem, że niezuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacja niezuzupełniona pozostawia się bez rozpoznania.
- 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 poczeniem, że niezuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
- Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 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.
- 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.
- 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.
- Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Operatora.
- Przepisu ust. 11 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- Jednostka Operatora, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
- Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - nazwę Operatora;
 - informację o dniu złożenia reklamacji;
 - rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - 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);
- 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;
- dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
- W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - dotąd zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
- Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
- Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, Umowie lub w odrębnym oświadczeniu,

Subscriber, to the Operator's bank account specified in the VAT invoice and upon the payment ID specified in the invoice that is placed on the payment document.

- Any fees for the provided Services shall be paid upon the VAT invoices issued by the Operator in the month following the month in which the Service was provided (if payments are in arrears) and in the month in which the Service is provided (if payments are in advance), within 14 days from the date of the invoice issuance, to the Operator's bank account specified in the invoice.
- The date of crediting the Operator's bank account shall be considered by the Parties the date of payment.

§ 6 – Complaint Procedure

- The Subscriber (hereinafter referred to in this paragraph also as a “complainant”) can make a complaint in accordance with the Ordinance of the Minister of Administration and Digitization of 24th February 2015 on the Complaint of Telecommunications Services (Journal of Law from 2015, item 284) in the event of:
 - failure to provide or improper provision of the telecommunications Services by the Operator,
 - incorrect calculation of any due amounts for the Service provision
 - failure to keep to the date of the Service provision commencement due to the Operator's fault.
- A complaint can be made within 12 months since the last day of the Settlement Period in which the Break in the Service provision ended or since the day that the Service was improperly provided or was to be provided, or since the day of delivery of an invoice containing incorrect calculations of due amounts for the provided Services.
- A complaint lodged after the deadline mentioned in clause 2 above, shall not be examined, and the Subscriber shall be notified thereof.
- A complaint may be placed in each unit (branch) of the Operator.
- A complaint may be placed:
 - in written form – personally during the Subscriber's visit in the branch of the Operator, mentioned in clause 3 above or via mail in accordance to art. 3 point 21 of the act dated on 23th November 2012 Postal law (Journal of Laws, item 1529);
 - verbally – via telephone or personally to the protocol during the visit of the complainant in the branch of the Operator;
 - in elect: noc@itsa.pl or ncsd@itsa.pl or other indicated in Agreement.
- A complaint shall specify:
 - the Subscriber's name and surname or name (business name) and address;
 - the complaint object and the period to which the complaint refers,
 - the circumstances justifying the complaint;
 - the given number of the Subscriber's to which the complainant regards to, identification number assigned to the complainant by the Operator or the address of the network termination location;
 - date of the Agreement's conclusion and indicated there date to launch the Services – in case of the complaint mentioned in clause 1 letter c);
 - amount of the compensation or other receivable resulting from the Agreement or from the provisions of law – in case when the complainant demands such an amount;
 - bank account number or appropriate address to pay compensation or other receivable or the request to go with such a payment towards the future remuneration – in case described in letter f);
 - the Subscriber's signature – if the complaint is made in writing.
- In case when complaint placed verbally by the Subscriber or in written form during the visit of the Subscriber in the unit mention in clause 4 above, will not fulfil requirements specified in clause 6, authorized by the Operator person, while receiving the complainant is obliged (if recognised due examination of the complainant) to inform the complainant about the necessity to immediate complete with the instruction that lack of that completion shall result the complainant not to be examined. Complaints that are not complete shall be not examined.
- In case when the complaint that was placed in manner other than indicated in clause 5 will not fulfil requirements mentioned in clause 6, the unit of the Operator shall examine the complaint, if recognised it is necessary to correctly examine such a complaint, and immediately shall call the complainant to complete, indicating a term not shorter than 7 days and scope of such a completion, with explanation that lack of that completion shall result the complainant not to be examined. Complaints that are not complete shall be not examined.
- If in a complainant the amount mentioned in clause 6 letter f) was not indicated and a right to claim or to return the receivable and an amount of compensation or return will not raise concerns, unit of the Operator that examines complaint shall treat such a complaint as if such an amount was indicated.
- In case of personally placing the complaint by the complainant in the unit mentioned in clause 4, verbally or in written form, authorised person representing the Operator shall immediately confirm receipt of the complaint.
- In case of placing a complaint in written form via mail, telephone or in electronic form with the usage of electronic means, the Operator in term of 14 days since the placement of the complaint, shall confirm receipt of the complaint.
- Receipt of the complaint shall indicate day of the receipt and shall contain name, address and telephone number of the Operator.
- Clause 11 shall not be applicable in case of giving answer for the complaint in term of 14 days since its placement.
- Unit of the Operator that examines the complaint, shall give answer for the complaint in term of 30 days since day of the placement.
- Answer for the complaint shall contain:
 - name of the Operator;
 - information about the placement of complaint;
 - decision of approval or refusal of the approval of the complaint;
 - in case of granting the compensation or return of other receivable – indication of the amount of money and a date of the payment or return, or indication that the amount of compensation or other receivable, shall go towards the remuneration, according to the motion of the complainant, mentioned in clause 6 letter g);
- instruction about exhaustion of the complaint procedure and about right to sue in front of the court, and additionally, in case when the complainant is a consumer, information about right to sue in procedures described in art. 109 and art. 110 of the Telecommunication Law;
- identification data of the authorised employee of the Operator including giving his name, surname and occupied position.
- In case of refusal of approval of complaint in whole or in part, answer for the complaint shall:
 - Additionally contain actual and legal justification;
 - Be delivered to the complainant via registered letter in case when the complaint was drafted in written form.
- Operator shall confirm receipt of a complaint in writing.
- If complainant agrees in complaint, Agreement or separate declaration, the Operator may confirm receipt of the complaint and may answer for the complaint in the electronic form on the indicated email address or with the usage of other electronic mean indicated by the complainant. Provision of the art. 174 of the Telecommunication Law shall be applied.

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.

- 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.
- 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 umożliwiła reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
- 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.
- 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.
- 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

- O każdej dostrzeżonej nieprawidłowości w funkcjonowaniu Sieci Operatora, ograniczającej lub uniemożliwiającej korzystanie z usług świadczonych Abonent winien poinformować Operatora.
- 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.
- 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.
- 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.
- Operator zobowiązuje się do usunięcia usterek i w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszeń.
- Odszkodowanie, z tytułu przerwy w świadczonych usługach, zostanie rozliczone zgodnie z procedurą rozliczania należności w postępowaniu reklamacyjnym określonym w niniejszej Umowie.
- Na usługi serwisowe świadczone przez Operatora:
 - wykonanie instalacji zakończenia i uruchomienia łącza abonentkiego;
 - przyjmowanie zgłoszeń dotyczących awarii i usterek stosowanie do postanowień Umowy oraz Regulaminu;
 - usunięcie awarii i usterek stosowanie do postanowień Umowy oraz Regulaminu;
 - kontakt z dedykowanym opiekunem.
- Z pomocy technicznej Operatora powinna korzystać Osoba Kontaktowa, o której mowa w Definicjach w pkt. 14 niniejszego Regulaminu.
- 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 zapewni odpłatnie pomoc techniczną zgodnie z Cennikiem.
- 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.
- 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 Świadczonej Usług.

§ 8 - Odpowiedzialność Operatora

- 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.
- Wysokość odszkodowania, zasady i terminy ich wypłaty zostały szczegółowo opisane w Umowie.

§ 9 - Zawieszenie usług

- Na zasadach określonych poniżej Operator jest uprawniony do zawieszenia świadczenia usług świadczonych na rzecz Abonenta.
- Operator może Zawiesić Świadczenie Usług, o ile łącznie ziszczą się następujące warunki:
 - opóźnienie Abonenta z tytułu uiszczenia należności w wysokości i terminach określonych w Regulaminie i Umowie wynosi co najmniej 7 dni, liczonych od daty wymagalności;
 - Operator wysłał Abonentowi wezwanie do zapłaty, z żądaniem uiszczenia zaległej kwoty, wyznaczając mu dodatkowy termin 7 dni;
 - Abonent nie uiszczył zaległej kwoty, o której mowa powyżej w terminie wskazanym na wezwaniu.
- Odpowiedzialność Operatora za szkodę 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

- Wszystkie usługi świadczone przez Operatora mogą być wykorzystywane przez Abonenta tylko do

- Clause 17 shall not be applicable in case of placement of the complaint in electronic form with usage of electronic means. In such a case the Operator shall confirm the receipt of the complaint and shall answer for the complaint in electronic form on indicated email address or with the usage of other indicated by the complainant electronic mean. If the complainant will not indicate email address or other electronic mean, the Operator shall confirm receipt of the complaint on the email address from which the complaint came from or with the usage of the electronic mean used by the complainant to place a complaint.
- Using other electronic communication mean described in Clauses 18 and 19 is acceptable if receipt of the complaint and answer for the complaint was communicated in such a way and such a receipt and answer fulfil requirements mentioned in clause 11, 15 and 16 letter a), and shape and form of receipt and answer enable complainant its record, storage and reproduction in ordinary duties.
- If answer for complaint sent by the Operator was not delivered to complainant, on complainant's demand expressed in a was described in clause 6, he shall immediately deliver such an answer or its duplicate or copy again.
- Complainant, with understanding with Operator, shall define way, form and shape in which answer for complaint (or its duplicate or copy) shall be delivered. For complainant's demand, in case of refusal of approval of complaint in whole or in part, the Operator shall deliver answer (or its duplicate or copy) for complaint again via registered mail not regarding to form in which the answer for complaint was originally sent.
- Operator is not obliged to deliver to complainant answer (or its duplicate or copy) again, if from circumstances of deemed case results explicitly that answer for complaint was delivered to complainant.

§ 7 – Technical Support

- The Subscriber shall notify the Operator of any irregularity of the Operator's Network operation noticed that limits or prevents the use of the provided services.
- If the irregularity of the Operator's Network operation consists in a Break in the Service provision, the Subscriber shall immediately notify the Operator thereof, contacting the Subscriber's service office at the telephone numbers 22 379 88 888 or 667 658 888, available 24 hours a day, and sending a report to the e-mail addresses: noc@itsa.pl and ncsd@itsa.pl.
- If the Subscriber notifies the Operator of the Break referred to in Clause 2 above within the Working Hours (i.e. between 8.00 a.m. and 5.00 p.m. on weekdays), the Operator shall, within two hours since the receipt of the report sent by e-mail, take the proper actions to remove the Failure.
- If the Subscriber notifies the Operator of the Break referred to in Clause 2 above beyond the Working Hours, i.e. between 8 a.m. and 5.00 p.m. on weekdays, the Operator shall, within six hours since the receipt of the report by e-mail, take the proper actions to remove the Failure.
- The Operator shall remove the defect as soon as possible and according to the priority of orders.
- The compensation due to a Break in the provision of the Services shall be settled in accordance with the procedure of settlement of due amounts in the complaint procedure specified in the Agreement.
- The maintenance services provided by the Operator shall be as follows:
 - development of the subscriber's link termination and activation installation;
 - receipt of reports about the Failures and defects in accordance with the provisions of the Agreement and the Regulations;
 - removal of the Failures and defects in accordance with the provisions of the Agreement and the Regulations;
 - contact with a designated account manager.
- The Operator's technical support shall be used by the Contact Person referred to in the Definitions, Clause 14 of these Regulations.
- The maintenance services referred to in Clause 7 above shall be provided upon the monthly Subscription Fee. If it is necessary to provide maintenance services not specified in the Agreement, the Operator shall ensure technical support upon charge according to the Price List, within its technical abilities.
- The Operator reserves the right to perform maintenance of the technical equipment, which means disconnection of the Subscriber from the network for the shortest possible time, having notified the Subscriber of the planned disconnection in writing or by e-mail at least 48 hours in advance. The above provisions do not concern any disconnections necessary to remove a Failure.
- The provisions of this § 7 shall not apply if the Agreement on provision of the ITNET access service is attached with the Service Level Agreement.

§ 8 – Liability of the Operator

- The Operator's liability for the failure to provide or improper provision of the Services rendered under the Regulations and the Agreement shall be limited to the cases that the Operator or a third party for which the Operator is liable voluntarily or involuntarily causes damage to the Subscriber.
- The amount of the compensation, the rules and deadline of payment thereof are specified in detail in the Agreement.

§ 9 – Suspension of the Service Provision

- Upon the terms and conditions specified below the Operator shall be authorised to suspend provision of the Services provided to the Subscriber.
- The Operator can suspend provision of the Services, if the following conditions are jointly fulfilled:
 - the Subscriber's delay in payment of dues of the amount and within the deadlines specified in the Regulations and the Agreement is at least 7 days, calculated from the maturity date;
 - the Operator has sent to the Subscriber a call for payment with the request to pay an outstanding amount, designating an additional deadline of 7 days;
 - the Subscriber has not paid the outstanding amount referred to above within the deadline specified in the call for payment.
- The Operator's liability for any damages occurring on the party of the Subscriber and other entities as a result of the suspension of the service provision shall be excluded, unless the exclusion is unlawful or unjustified.

§ 10 – Use of the Access to the Internet Network and Liability for the Transferred Contents

- All the Services provided by the Operator can be used by the Subscriber only for the purposes in

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

§ 11 - Zastrzeżenia - wyłączenie odpowiedzialności

1. Operator nie będzie odpowiedzialny za jakiegokolwiek szkodę poniesioną 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 zaniedbań 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, podłączającego 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 przeleć swe wierzycelności 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 m.in. 72a Ustawy, z przyczyn leżących po stronie Operatora, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od Operatora za każdy dzień zwłoki w wysokości $\frac{1}{4}$ 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 m.in. 72a ust. 2 Ustawy, do dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług 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) jest on dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet – Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości $\frac{1}{4}$ 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 $\frac{1}{4}$ 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 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) wystanie 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. 4, 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

line with law. It is prohibited to unlawfully distribute and make available any materials (contents and images), in particular: pornographic materials, materials infringing personal rights of third parties and materials infringing the intellectual property rights of third parties, e.g. infringing the copyright or business secret. The above provisions concern also transfer from the territory of Poland or delivery to the territory of Poland of any materials protected by the rights of third parties.

2. The liability for the materials and contents published and provided by the Subscriber with the use of the Operator's network shall be held only by the Subscriber.
3. The Operator's Services cannot be used by the Subscriber in a manner incompliant with the legal regulations and rules of social interaction, in particular in a manner that is onerous to other users of the Internet network.

§ 11 – Reservations – Exclusion of Liability

1. The Operator shall not be held liable for any damages suffered by the Subscriber as a result of the loss of data or delay in receipt or sending of data caused by any factors independent of the Operator.
2. In no case shall the Operator be held liable:
 - a) for any damages caused for reasons completely independent of the Operator;
 - b) for any damages suffered directly or indirectly by the Subscriber being a consequence of improper use of the Services provided by Intelligent Technologies S.A.;
 - c) for any failures caused by the damage to any devices not owned by the Operator or any Breaks resulting from the Subscriber's acts or omissions;
 - d) in the event that the Operator's representatives are disallowed to access the devices and links owned by the Operator and placed at the location of the Subscriber or a third party irrespective of the Subscriber's legal title to the given premises;
 - e) for a blockade of the provided services and the loss of information caused by the development of a bug delivered to the Subscriber's network as a result of connection of the Subscriber's computers with the ITNET network (information about basic risks of the use of the Services provided by the Operator is published at the Operator's website, at the address: www.itsa.pl);
 - f) for securing the Subscriber's computer data and software connected to the devices from the interference of any third parties;
 - g) for the lack of the power supply necessary for proper operation of the Service.
3. The Operator and the Subscriber shall not be held liable for any damages caused by Force Majeure that means an external event independent of the Operator and the Subscriber that could not have been prevented thereby.
4. The Party affected by the operation of Force Majeure shall immediately notify the other Party of the occurrence of a Force Majeure event.

§ 12 – Transfer of Rights

The Subscriber can assign its debt under the Agreement to third parties exclusively upon prior consent of the Operator.

§ 13 - Switching supplier

1. A subscriber who is a party to the Internet Access Services Agreement in the event of a change in the provider of that service shall have the right to maintain continuity of service, unless this is not technically feasible.
2. The operator, as a new internet access service provider, activates this service as soon as possible agreed with the Subscriber, but no later than 1 business day from the date of termination of the agreement with the existing internet access service provider, confirmed immediately on a durable medium.
3. The operator, as an existing internet access service provider, is obliged to provide the service under the current conditions until the date agreed by the new internet access service provider with the Subscriber the date of activation of that service.
4. If there has been no change of service provider referred to in Article 72a of the Act, for reasons at the operator's side, the Subscriber is entitled to one-time compensation from the Operator for each day of delay in the amount of $\frac{1}{4}$ of the sum of monthly fees for all services provided, calculated according to the accounts of the last three settlement periods.
5. In the cases referred to in Clause 4 above, the amount of compensation shall be calculated on the basis of the number of days which have passed from the date referred to in Article 72a(2) of the Act until the date of commencement of the provision of services by the new Internet access service provider.
6. If there has been no change of service provider referred to in § 13 Clause 1 of these Regulations, for reasons at the side of the Service Provider:
 - a) and he is an existing provider of internet access service - the Subscriber is entitled to one-time compensation for each day of delay in the amount of $\frac{1}{4}$ of the sum of monthly fees for all services provided, calculated according to the accounts of the last three settlement periods;
 - b) and he is a new provider of internet access service - the Subscriber is entitled to one-time compensation for each day of delay in the amount of $\frac{1}{4}$ of the sum of monthly fees for all services provided to the Subscriber by the existing service provider, calculated according to the accounts of that provider from the last three settlement periods.

§ 14 - Additional provisions

1. Where the Operator allows the conclusion of the Agreement in documentary form, it shall enable it to be terminated, as well as to withdraw from it or to terminate it in documentary form.
2. In the event that a Subscriber submits a declaration of termination of the Agreement in documentary form, the Service Provider shall immediately, but no later than one business day after receipt of that declaration, notify the Subscriber of its receipt by:
 - 1) sending a short text message (SMS) to the number indicated by the subscriber to the contact, appearing in the agreement to be terminated - in the case of a subscriber who has indicated a non-geographical number;
 - 2) making a telephone call to the number indicated by the contact subscriber, appearing in the agreement to be terminated - in the case of a subscriber who has indicated a geographical number.
3. The Operator shall acknowledge to the Subscriber on a durable medium the acceptance of the declaration referred to in Clause 2 within 14 days from the date of submission of that declaration, indicating the name of the service being terminated, the date of receipt of the notice and the date of termination of the agreement.
4. In the event that the Agreement concluded for a fixed period has been automatically extended for an indefinite period after its term, the Subscriber shall have the right to terminate it at any time with one month's notice. During the period of notice, the Subscriber shall bear only the costs of providing telecommunications services covered by the Agreement.
5. Before the automatic extension of the agreement for the provision of services referred to in Clause 4, the Operator shall inform the Subscriber in a clear and comprehensible manner on a

przedłożeniu 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 udostępnić (użyczać, dzierżawić lub w jakiegokolwiek 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 dniami 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 w przypadku takiej potrzeby z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnych innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, z którymi łączy 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

durable medium, no later than 30 days before the expiry of the period for which the Agreement was concluded, about the automatic extension of the Agreement, the ways of its termination, as well as the most advantageous tariff packages offered by it.

§ 15 - Subscriber devices

1. In connection with the provision of services by the Operator to the Subscriber, which are the subject of the Agreement, the Operator may make available to the Subscriber and install in places agreed with the Subscriber necessary in the assessment of the Operator telecommunications devices, used for the implementation of the Services, which will be confirmed by the protocol for the reception of equipment.
2. The Subscriber is obliged to take due care of the Operator's telecommunications equipment for the provision of services, in particular, the Subscriber is not obliged to modify or modify them and connect to devices not adapted to cooperate with them, devices that do not meet the relevant technical standards and requirements specified in separate regulations.
3. The Subscriber undertakes to use the Service provided by the Operator using only devices with documents or signs confirming compliance with the "essential requirements for devices" referred to in the Act of 16 July 2004 Telecommunications Law (OJ C 104, 16.7.2004, p. 1). No. 171, item 1800, as amended. "Telecommunications law".
4. The specific requirements of the procedure, including restrictions on the use of individual telecommunications equipment for the provision of the Services, are set out in the Regulations applicable to the service.
5. The Subscriber is obliged to return, within 10 (ten) days at the latest from the date of termination or expiry of the Agreement, made available to him by the Operator of telecommunications equipment at his own expense, on pain of payment of an amount equal to the value of the equipment referred to in the protocol for the reception of equipment and, if not indicated in the protocol, payment of an amount corresponding to the market value of the equipment.
6. The Subscriber may not make available (lend, lease or in any other legal form transfer) the telecommunications equipment made available to him to any third party without the express written consent of the Operator.
7. The Subscriber, if such information is received, is obliged to immediately notify the Operator of attempted interference or interference (whether physical or remote) by third parties in the telecommunications equipment referred to above.
8. The Subscriber is obliged, at the express request of the Operator, when using own devices to:
 - a) provide before the start of the provision of services a list (which will be an appendix to the Agreement) of telecommunications equipment that it intends to join the Operator's Network, acceptable to the Operator;
 - b) inform the Operator (at least 2 days in advance) of the date on which the Subscriber intends to carry out any maintenance, modernization, repair or replacement of equipment;
 - c) each time the Subscriber obtains, before the replacement of its own devices, the acceptance by the Operator of telecommunications equipment that the Subscriber intends to join the Operator's Network. The Subscriber may only replace the devices after receiving the written consent of the Operator. The Operator has the right to refuse to accept and connect to the Network the Subscriber's own devices, in particular, if they do not meet the requirements referred to in the Telecommunications Law and have not been installed in accordance with the requirements of the Operator or to the knowledge of the Operator may disrupt the functioning and integrity of the Operator's Network.

§ 16 - The mode of informing the Subscriber about the dangers associated with the service provided

1. The Operator shall provide the Subscriber with information about the risks associated with the Service provided, including ways of protecting security, privacy and personal data, by publishing on the www.itsa.pl website, in the Operator's premises or by e-mail to the e-mail address indicated by the Subscriber.
2. The Operator shall take technical and organizational measures to safeguard the security and integrity of the Operator's network, services and the transmission of communications in connection with the telecommunications services provided. The Operator informs Subscribers of the occurrence of a specific risk of violation of the Security of the Operator's network requiring measures beyond the technical and organizational measures taken by the Operator, as well as the existing possibilities of ensuring security and associated costs, by publication on the www.itsa.pl website, at the Operator's premises or by e-mail to the e-mail address indicated by the Subscriber.
3. The Operator shall be entitled to take proportionate and reasonable measures to ensure the security and integrity of the Operator's network in connection with cases of breach of the security or integrity of the Operator's networks or Services, consisting in particular: eliminating the transmission of a message threatening the security of the Operator's network or telecommunications services; interrupting or limiting the provision of the telecommunications service at the end of the Operator's network, from which messages threatening the security of the Operator's network or telecommunications services are sent.

§ 17 - Quality of services provided

1. The Operator provides the Services 24 hours a day, 7 days a week, every day of the year, for the entire duration of the Agreement.
2. The operator in the provision of services uses documents published by ITU-T (International Telecommunications Association), dealing with the creation of high-quality standards covering all areas of telecommunications.
3. The Operator shall provide the Services within the scope of the Operator's network and, if necessary, using the telecommunications networks of other telecommunications companies with which they connect the Operator with the relevant agreements.
4. The Operator provides the Services in accordance with the standards of individual technologies or possible guidelines in this regard, as specified in the implementing provisions of the Act or in the decisions of the President of the UKE.
5. The operator shall provide information on the website www.itsa.pl about the technologies used by the Operator, as well as details of the i.a. average waiting time for the activation of the telecommunications service, as well as the procedures put in place by the Operator to measure and organize network traffic to prevent the achievement or overrun of the connection capacity, together with information about their impact on the quality of the Services provided.
6. As part of the Internet access service for fixed networks, the Operator shall ensure the speed of downloading and sending data at the level indicated in the Appendix: Service Specification, which is at the same time the minimum speed, usually available, maximum and declared.

§ 18 - Anti-corruption clause

1. The Parties agree that employees of either Party may not grant or accept financial or personal benefits in connection with this Agreement.
2. The Parties agree that the granting or acceptance of a financial or personal advantage by an

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.
5. W razie jakichkolwiek rozbieżności pomiędzy wersją polską a wersją angielską Regulaminu, wersja polska ma pierwszeństwo.

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 z dnia 24 sierpnia 2022 roku.

employee of a Party for the purpose of influence over the content, conclusion and performance of the Agreement to the detriment of the other Party constitutes a breach of the provisions of Clause 1.

3. In the event of a breach by either Party of the provisions of this paragraph, the Parties shall immediately take action to remedy the adverse effects of the action of that Party.
4. Notwithstanding the foregoing, the Parties are required to report acts of corruption to the competent law enforcement authorities.

§ 19 – Final Provisions

1. Any issues not provided for herein shall be governed by the provisions of the common Polish law, in particular the Polish Civil Code and the Telecommunications Law of 16th July 2004 (Dz.U. of 2004 No. 171, item 1800).
2. The Agreement shall enter into force on the day of its signing. If the signatures of the Parties are affixed at different dates, the date of entering into force of the Agreement shall be considered the date of affixing the last signature.
3. In the event of any discrepancies between the provisions of the Regulations and the Agreement the Parties shall consider the provisions of the Agreement prevailing.
4. Any dispute arising in connection with the conclusion or execution of the Agreement can be directed to the settlement by a common court of law.
5. In case of any discrepancies between the Polish and the English version of the Regulations, the Polish version prevails.

These Regulations constitute an integral part of the Agreement and have been drawn up in two identical copies, one for each Party.

1. *I represent that I have read the contents of the Regulations of the ITNET Network Access Service Provision and accept the terms and conditions of the same.*
2. *I represent that I consent to have my mailing address, e-mail address and contact telephone number, as well as any other data provided by me in the term of the Agreement processed to execute the subject of the Agreement.*
3. *I represent that I consent to have my personal data processed for marketing purposes connected with the services and products of the entities cooperating with the Operator.*
4. *I represent that I consent that the Operator can mention the Subscriber's name and present the general scope of the services provided to me exclusively for advertising purposes.*

The Regulations made on August 24th, 2022.