

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

### § 1 – Definicje

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

- Abonent** – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w sieci publicznej z Operatorem.
- Awaria/Przerwa** – przerwa w działaniu usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych działaniem siły wyższej, działań umyślnych lub nieumyślnych (lekkomyślność, niedbalstwo) Abonenta lub osób trzecich, za które Abonent ponosi odpowiedzialność, nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego lub planowanymi pracami.
- 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.
- Cennik** – wykaz usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatorem wraz z zestawieniem cen.
- Częściowe Zawieszenie Świadczenia Usług** – konfiguracja systemu telekomunikacyjnego, dokonana przez Operatorem, w sposób uniemożliwiający realizowanie połączeń wychodzących przez Abonenta za pośrednictwem Sieci Operatora.
- Godziny pracy** – godziny od 8.00 do 17.00, w dniach innych niż soboty, niedziele i dni ustawowo wolne od pracy.
- Konsument** – osoba fizyczna wnosząca o świadczenie usług telekomunikacyjnych w sieci publicznej lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem.
- Obiekt/Lokal** – określona w Umowie nieruchomości budynek lub część takiej nieruchomości, do korzystania z której Abonent posiada tytuł prawny.
- Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora, w sposób uniemożliwiający realizację faktury VAT z tytułu zrealizowanych usług.
- Operator** – Intelligent Technologies S.A. z siedzibą w Sękocinie Nowym.
- Opłata abonamentowa** – cykliczna opłata, uiszczana z góry w trybie miesięcznym przez Abonenta na rzecz Operatora w wysokości określonej w Cenniku, w skład której wchodzi:
  - zapewnienie ciągłości świadczonych usług wraz ze stałym dostępem do publicznej sieci Operatora;
  - możliwość korzystania z Usług na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku;
  - obsługę serwisową z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań i awarii spowodowanych przez Abonenta.
- Przełącznica budynku** – urządzenie zainstalowane w budynku, który lub którego część stanowi Obiekt, do którego fizycznie przyłączona jest sieć publiczna.
- Prace planowe – działania służb technicznych Operatora niezbędne dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi.
- Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Intelligent Technologies S.A. określający warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci publicznej przez Operatora dla Abonentów, z którymi została zawarta umowa.
- Sieć Operatora** – sieć publiczna zawierająca urządzenia i linie telekomunikacyjne eksploatowane przez Operatora.
- 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 siły przyrody), które wystąpią niezależnie od woli Operatora i Abonenta po zawarciu Umowy.
- Strony** – podmioty określone w ust. 1, 7, 10.
- 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.
- 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.
- Umowa** – umowa o świadczenie usług telefonicznych zawarta pomiędzy Operatorem i Abonentem, określająca warunki świadczenia usługi telefonicznej w sieci publicznej przez Operatora na rzecz Abonenta.
- Ustawa** – Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171, poz.1800 z późniejszymi zmianami).
- Zasada Pierwszego Wyboru** – sposób konfiguracji urządzeń telekomunikacyjnych powodujący kierowanie ruchu telekomunikacyjnego Abonenta do Sieci Operatora zawsze wtedy, gdy sieć ta jest dostępna i nieprzepełniona.
- Zasada Wyboru Alternatywnego (Back-up)** - sposób konfiguracji urządzeń telekomunikacyjnych powodujący kierowanie ruchu telekomunikacyjnego Abonenta do sieci innych operatorów o ile Sieć Operatora jest niedostępna lub przepełniona.
- Zawieszenie Świadczenia Usług** – konfiguracja systemu telekomunikacyjnego, dokonana przez Operatora, w sposób uniemożliwiający zarówno realizowanie połączeń wychodzących przez Abonenta, jak i przyjmowanie połączeń przychodzących za pośrednictwem Sieci Operatora.

### § 2 – Przedmiot

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

## Regulations of Provision of the Telecommunications Services by Intelligent Technologies S.A.

### § 1 – Definitions

The terms used in the contents of the Agreement, these Regulations, any appendices and annexes shall mean as follows:

- Subscriber** – entity being a party to the agreement on provision of the telecommunications services in the public network made with the Operator.
- Failure/Break** – break in the provision 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 telecommunications network of any other telecommunications company or any Planned Works.
- 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.
- Price List** – list of the telecommunications services provided by the Operator, including a list of prices.
- Partial Suspension of the Service Provision** – configuration of the telecommunications system performed by the Operator in a manner that prevents the Subscriber from making outgoing calls with the use of the Operator's Network.
- Working Hours** – from 8.00 a.m. to 5.00 p.m. on every day except for Saturdays, Sundays and public holidays.
- Consumer** – natural person applying for provision of the telecommunications services in the public network or using such services for any purposes not directly connected with its business activity or performance thereof.
- 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.
- 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.
- Operator** – Intelligent Technologies S.A. with the registered seat in Sękocin Nowy.
- 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:
  - ensuring continuity of the provided Services together with a constant access to the public Operator's Network;
  - right to use the service upon the terms and conditions specified in the Agreement, the Regulations and the Price List;
  - maintenance service excluding any maintenance services additionally payable and handling unjustified calls and failures caused by the Subscriber.
- Building Switch** – device installed in the building constituting the Premises as a whole or in part to which the public network is physically connected.
- Planned Works** – actions by the Operator's technical workforce necessary to ensure the proper operation of the service.
- Regulations** – these Regulations of provision of the telecommunications services by Intelligent Technologies S.A. specifying the terms and conditions of provision of the services in the public network by the Operator to the Subscribers with which the Agreement has been concluded.
- Operator's Network** – public network including telecommunications devices and lines used by the Operator.
- 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.
- Parties** – entities referred to in Clauses 1, 7, 10.
- 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 contract, lease, rental, lending.
- 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.
- Agreement** – agreement on the provision of the telephone services concluded by and between the Operator and the Subscriber specifying the terms and conditions of provision of the telephone service in the public network by the Operator to the Subscriber.
- Act – Telecommunications Law of 16<sup>th</sup> July 2004 (Dz.U. No. 171, item 1800, as amended).
- First Choice Principle** – method of configuration of the telecommunications devices causing direction of the Subscriber's telecommunications traffic to the Operator's Network whenever the network concerned is available and not overcrowded.
- Back-Up Choice Principle** – method of configuration of the telecommunications devices causing direction of the Subscriber's telecommunications traffic to other operators' networks, if the Operator's Network is unavailable or overcrowded.
- Suspension of the Service Provision** – configuration of the telecommunications system by the Operator in a manner that prevents the Subscriber from both making outgoing calls and receiving incoming calls via the Operator's Network.

### § 2 - Subject

- These Regulations specify the rules of provision of the telecommunications services to 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 and the valid legal regulations.
- 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.
- The telecommunications services provided by the Operator shall include activation of the service, ensuring the ability to use the telephone service on a constant basis, as well as upkeep and maintenance of a permanent connection between the terminal device installed at the Subscriber's Premises and the telecommunications network together with the additional services for which the monthly Subscription Fee of the amount specified in the Price List shall be charged, establishment of telephone calls – local and area telephone calls (within the same numbering area), domestic long-distance calls (to the network termination located in another numbering area), international

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

#### § 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 stanowiącym 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 – Warunki Techniczne Podłączenia

- Operator doprowadza oraz podłącza do odpowiedniej przełącznicy budynku łącza telekomunikacyjne oraz instaluje telefoniczne linie analogowe i systemowe. Ilość, parametry techniczne łącza telekomunikacyjnych oraz linii telefonicznych, a także termin podłączenia określa Umowa.
- Wszystkie urządzenia podłączane do Sieci Operatora w Obiekcie muszą spełniać wymogi określone w Prawie Telekomunikacyjnym.
- Operator dokona właściwej konfiguracji urządzeń telekomunikacyjnych wchodzących w skład jego Sieci w zakresie niezbędnym do należytego świadczenia usług telekomunikacyjnych.
- O ile zajdzie potrzeba konfiguracji zlokalizowanych w Obiekcie urządzeń nie należących do Operatora, Abonent zapewni Operatorowi dostęp do nich i upoważni go na piśmie do dokonania konfiguracji lub dokona jej we własnym zakresie. Operator dostarczy w tym celu pisemną informację o zakresie niezbędnych zmian, a Abonent zapewni Operatorowi w niezbędnym zakresie wgląd do dokumentacji i specyfikacji technicznej urządzeń telekomunikacyjnych, o których mowa powyżej.
- W ramach realizacji Umowy Operator nie dokonuje konfiguracji nie należących do niego urządzeń, których obsługa jest zastrzeżona, na mocy umowy gwarancyjnej lub innej o podobnym skutku, dla podmiotu posiadającego odpowiednie cechy, w szczególności certyfikat autoryzujący.
- Konfiguracja zostanie dokonana w sposób umożliwiający Abonentowi korzystanie z usług telekomunikacyjnych na zasadach Pierwszego Wyboru i Wyboru Alternatywnego.
- Konfiguracja zostanie dokonana w terminie określonym w Umowie, Operator nie jest związany tym terminem w przypadkach:
  - braku możliwości rozpoczęcia świadczenia usługi w terminie bez winy Operatora;
  - działania lub zaniechania osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności;
  - sily wyższej.
- Abonent nie jest uprawniony do dokonywania jakichkolwiek zmian w ustawieniach urządzeń telekomunikacyjnych wchodzących w skład Sieci Operatora.
- Strony mogą uzgodnić w Umowie, że Operator nieodpłatnie przydzieli na rzecz Abonenta określony zakres numeracji krajowej.

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

- Abonent może nabyć od Operatora na własne potrzeby odpowiedni sprzęt telekomunikacyjny.
- O ile sprzęt telekomunikacyjny jest sprzedawany, Operator zastrzega sobie prawo własności do chwili pełnego uiszczenia ceny sprzedaży określonej w Umowie.
- 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.
- 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.
- Jeżeli w związku z 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.
- Operator na czas obowiązywania niniejszej Umowy dopuszcza formy użyczenia, wydzierżawienia lub oddaje w najem Abonentowi urządzenie.
- Opłaty związane z usługami świadczonymi przez Operatora w zakresie rekonfiguracji, przeprogramowania czy przeinstalowania sprzętu telekomunikacyjnego określa Cennik.
- W przypadku uszkodzenia urządzenia telekomunikacyjnego będącego własnością Operatora zainstalowanego w Obiekcie, powstałego w wyniku bezprawnego lub niezgodnego z przeznaczeniem jego wykorzystania przez Abonenta, lub osoby trzecie, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności, wszelkie należycie udokumentowane i oparte o ceny rynkowe koszty związane z naprawą lub innymi pracami mającymi na celu przywrócenie stanu prawidłowego ponosi Abonent.
- Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami napraw sprzętu telekomunikacyjnego lub urządzeń abonenckich w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:
  - samowolnej ingerencji lub naprawy dokonanej przez Abonenta lub nieuprawnione osoby trzecie;
  - uszkodzenia z przyczyn leżących po stronie Abonenta;
  - uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie właściwej eksploatacji;
  - nie powiadomienia Operatora niezwłocznie o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach.
- Abonent zobowiązuje się nie usuwać oraz nie dokonywać zmiany jakichkolwiek znaków o identyfikacyjnych umieszczonych na sprzęcie lub urządzeniach abonenckich.

#### § 5 – Warunki wykonywania usług

- Operator zapewni Abonentowi nieprzerwany dostęp do Sieci Operatora, umożliwiając mu realizowanie, za pośrednictwem Sieci Operatora połączeń telefonicznych krajowych (strefowych i międzystrefowych), międzynarodowych, z sieciami telefonii komórkowej oraz do innych sieci, a także świadczy inne usługi określone w Umowie.
- Operator zapewni połączenia do numerów alarmowych bez żadnych ograniczeń.
- Operator, w celu zapewnienia należytej jakości świadczonych usług uprawniony jest do dokonywania przeglądów stanu technicznego urządzeń telekomunikacyjnych, znajdujących się w Obiekcie, połączących bezpośrednio lub pośrednio z Siecią Operatora.

long-distance calls (beyond the territory of the Republic of Poland), calls to mobile networks, establishment of other calls or provision of other services using a commutation technique and establishment of calls to other operators' networks (including i.a. fax transmission and services provided in the network by other operators to the extent specified in the agreements concluded with such operators). A detailed scope of such services and calls is specified in the Price List. The additional services and other performances are provided for in the Price List.

#### § 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 – Connection Technical Conditions

- The Operator shall provide and connect to the proper Building Switch the telecommunications links and install the telephone analogue and systemic telephone lines. The quantity, technical parameters of the telecommunications links and telephone lines, as well as the time of connection shall be specified in the Agreement.
- All the devices connected to the Operator's Network at the Premises shall fulfil the requirements specified in the Telecommunications Law.
- The Operator shall complete a proper configuration of the telecommunications devices composing its network to the extent necessary to properly provide the telecommunications services.
- If it is necessary to configure any devices located at the Premises but not owned by the Operator, the Subscriber shall ensure the Operator access thereto and authorise the Operator in writing to complete the configuration or shall complete the configuration on its own. For this purpose the Operator shall provide written information concerning the scope of the necessary changes, and the Subscriber shall ensure the Operator access to the technical documentation and specification of the telecommunications devices referred to above to the extent necessary.
- The Operator shall not, when executing the Agreement, configure any devices that are not owned thereby and their handling is reserved upon a guarantee agreement or any other agreement to this effect to an entity having the proper qualities, in particular an authorisation certificate.
- The configuration shall be completed in a manner that allows the Subscriber to use the telecommunications services according to the First Choice Principle and Back-Up Choice Principle.
- The configuration shall be completed within the deadline specified in the Agreement. The Operator shall not be bound with the deadline in the event of:
  - inability to start providing the service within the deadline without the Operator's fault;
  - act or omission of any third parties for which the Operator is not liable;
  - Force Majeure.
- The Subscriber shall not enter any changes to the settings of the telecommunications devices composing the Operator's Network.
- The Parties can agree in the Agreement that the Operator shall assign to the Subscriber a free of charge range of domestic numbers.

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

- The Subscriber can acquire from the Operator the proper telecommunications equipment for its own use.
- 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.
- 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.
- 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.
- In connection with the 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.
- For the term hereof, the Operator admits the forms of lending, rental or lease of a device to the Subscriber.
- 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.
- 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 be not held liable, any costs, properly documented and based on market prices, relative to repair or any other works aimed at restoration of the proper condition shall be borne by the Subscriber.
- 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:
  - arbitrary interference or repair by the Subscriber or any unauthorised third parties;
  - damage due to any reasons attributable to the Subscriber;
  - mechanical damages that could not have occurred in the course of proper use;
  - failure to immediately notify the Operator of any irregularities of the work, errors or damages.
- The Subscriber shall refrain from removing and modifying any identification marks placed on the equipment or the subscriber's devices.

#### § 5 – Conditions of Service Provision

- The Operator shall provide the Subscriber with continuous access to the Operator's Network allowing the Subscriber to make, via the Operator's Network, telephone domestic (area and long-distance) calls, international long-distance calls, calls to mobile networks and other networks, as well as it shall provide the other services specified in the Agreement.
- The Operator shall ensure calls to the emergency numbers without any limitations.
- The Operator shall, in order to ensure the proper quality of the provided services, be authorised to conduct inspections of the technical condition of the telecommunications devices located at the Premises connected directly or indirectly with the Operator's Network.

- Abonent zobowiązuje się do zapewnienia Operatorowi dostępu do urządzeń telekomunikacyjnych we wspólnie ustalanych terminach.
  - W przypadku stwierdzenia przez Operatora wystąpienia usterek, wad lub takich właściwości urządzeń telekomunikacyjnych znajdujących się w Obiekcie, które mogą negatywnie wpłynąć na pracę Sieci Operatora lub gdy ich konfiguracja nie odpowiada cechom konfiguracji, dokonanej zgodnie z Regulaminem i Umową Operator wezwie Abonenta do usunięcia takiej wady lub usterek określając w tym celu odpowiedni termin. Po bezskutecznym upływie terminu Operator będzie uprawniony do ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych. Uprawnienie o którym mowa w zdaniu poprzednim Operator może zrealizować w terminie kolejnych 14 dni.
  - Operator zastrzega sobie prawo do prowadzenia planowanych prac serwisowych z czym może się wiązać tymczasowy brak dostępu do publicznej sieci telekomunikacyjnej w godzinach od 22.00 do 6.00, w celu przeprowadzenia testów lub innych niezbędnych prac planowych, związanych z zapewnieniem poprawnej pracy Sieci Operatora, w godzinach innych niż godziny pracy.
  - O planowanych pracach, testach i czasie ich trwania Operator poinformuje Abonenta, z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem.
  - Operator prowadzi bieżący, całodobowy zautomatyzowany monitoring ruchu sieci w celu zapewnienia parametrów jakościowych świadczenia usług, za pomocą niezbędnych urządzeń za pośrednictwem, których dokonuje pomiaru i organizacji ruchu w Sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza.
  - Abonent może wnioskować o zmianę zakresu świadczonych usług, zamówieniu usług dodatkowych, zmiany okresu obowiązywania Umowy oraz innych dyspozycji (z wyjątkiem prawa do wypowiedzenia Umowy, w okresie na jaki Umowa została zawarta).
  - Zmiana, o której mowa w ust. 9 powyżej może nastąpić poprzez poinformowanie przez Abonenta w sposób telefoniczny lub mailowy, wyznaczonej ze strony Operatora osoby kontaktowej w celu otrzymania stosownej oferty, po akceptacji której przedstawione w niej warunki zostaną uregulowane przez Strony w formie pisemnego Aneksu, będącego integralną częścią niniejszej Umowy.
- The Subscriber shall provide the Operator with access to the telecommunications devices at the jointly agreed dates.
  - If the Operator finds any errors, defects or such properties of the telecommunications devices located at the Premises that can negatively affect the work of the Operator's Network or if their configuration does not correspond to the properties of the configuration performed in accordance with the Regulations and the Agreement, the Operator shall call the Subscriber to remove such a defect or an error, specifying a respective deadline to do so. After inefficient lapse of the deadline, the Operator shall have the right to limit or suspend provision of the telecommunications services. The right referred to in the previous sentence can be exercised by the Operator within the next 14-day period.
  - The Operator reserves the right to conduct any planned maintenance works that can cause a temporary lack of access to the public telecommunications network between 10.00 p.m. and 6.00 a.m., in order to conduct tests or other Planned Works necessary to ensure the proper work of the Operator's Network, within hours beyond the Working Hours.
  - Any Planned Works, tests and duration of the same shall be notified to the Subscriber by the Operator at least two days in advance.
  - The Operator shall keep a current, 24-hour, automated monitoring of the network traffic in order to ensure the quality parameters of the provided services with the necessary devices used to measure and organise traffic in the network in order to prevent reaching or exceeding the capacity of the links.
  - The Subscriber can request for modification of the scope of the provided services, ordering additional services, change of the term of the Agreement and any other instructions (excluding the right to terminate the Agreement within the term for which the Agreement has been made).
  - The modification referred to in Clause 9 above can be effected by notification by the Subscriber, by telephone or e-mail, of the Contact Person designated by the Operator in order to receive the proper offer. After the offer is accepted the terms and conditions contained therein shall be regulated by the Parties by a written Annex constituting an integral part hereof.

#### § 6 – Świadczenie usług serwisowych

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

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

- 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](mailto:noc@itsa.pl) i [ncsd@itsa.pl](mailto:ncsd@itsa.pl).
- O ile o przerwie, o której mowa w ust. 2 § 7 Abonent zawiadomi Operatora w godzinach pracy (tj. od 8.00 do 17.00 w dni powszednie), Operator w przeciągu dwóch godzin, licząc od chwili zgłoszenia otrzymanego na adres email, zobowiązany będzie do przedsięwzięcia właściwych działań zmierzających do usunięcia awarii.
- O ile o przerwie, o której mowa w ust. 2 § 7 Abonent zawiadomi Operatora w innych godzinach, niż godziny pracy tj. od 8.00 do 17.00 w dni powszednie, Operator w przeciągu sześciu godzin, licząc od chwili zgłoszenia otrzymanego na adres email, zobowiązany będzie do przedsięwzięcia właściwych działań zmierzających do usunięcia awarii.
- Odszkodowanie, z tytułu przerwy w świadczonych usługach, zostanie rozliczone zgodnie z procedurą rozliczania należności w postępowaniu reklamacyjnym określonym w niniejszej Umowie.

#### § 8 – 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 reklamacja 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 nienależyście 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](mailto:noc@itsa.pl) lub [ncsd@itsa.pl](mailto: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;

#### § 6 – Maintenance Service Provision

- The Operator shall provide the following maintenance services to the Subscriber:
  - development of the termination installation and activation of the Subscriber's link;
  - receipt of any reports concerning the Failures and errors according to § 6 of the Agreement and § 7 of the Regulations;
  - removal of the Failures and errors in accordance with § 6 of the Agreement and § 7 of the Regulations;
  - contact with a dedicated account manager.
- Upon a written order of the Subscriber the Operator shall, on the basis of an order paid separately or upon the monthly maintenance fee specified in the Price List (if the Subscriber chooses the option of the service including an additional technical assistance), enter changes to the terminal device programming and changes to the line configuration in terms of functionality of the configured telecommunications system. The Operator shall start executing the order within the Working Hours on the next working day after the order receipt and shall complete it as soon as possible.
- Any information concerning the valid Price List shall be available at the telephone number specified in § 7 Clause 2 of the Regulations, from the dedicated account manager specified in the Agreement and at the website [www.itsa.pl](http://www.itsa.pl).

#### § 7 – Break in the Service Provision and Removal of Errors

- The Subscriber shall notify the Operator of any irregularity of the Operator's Network operation notified 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](mailto:noc@itsa.pl) and [ncsd@itsa.pl](mailto:ncsd@itsa.pl).
- If the Subscriber notifies the Operator of the Break referred to in § 7 Clause 2 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 § 7 Clause 2 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 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 proceedings specified in the Agreement.

#### § 8 – 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, poz. 1529);
  - verbally – via telephone or personally to the protocol during the visit of the complainant in the branch of the Operator;
  - in electronic form with the usage of electronic means of communications on the address [noc@itsa.pl](mailto:noc@itsa.pl) or [ncsd@itsa.pl](mailto: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

- f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
- g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w lit. f);
- h) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 4 powyżej, nie spełnia warunków określonych w ust. 6, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
8. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 5 nie spełnia warunków określonych w ust. 6, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie zwraca reklamującemu do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
9. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 6 lit. f), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
10. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 4, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
11. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
12. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Operatora.
13. Przepisu ust. 11 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
14. Jednostka Operatora, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
15. Odpowiedź na reklamację zawiera:
- a) nazwę Operatora;
  - b) informację o dniu złożenia reklamacji;
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w ust. 6 lit. g);
  - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne;
  - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
16. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
- a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
  - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
17. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
18. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne stosuje się.
19. Przepisu ust. 17 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, w takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
20. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 18 i 19, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 11 oraz ust. 15 i 16 lit. a), a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
21. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, dostawca usług, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 6, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
22. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 21, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
23. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
- complaint mentioned in clause 1 letter c);
- f) 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;
- g) 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);
- h) the Subscriber's signature – if the complaint is made in writing.
7. In case when complaint placed verbally by the Subscriber or in written form during the visit of the Subscriber in the unit mentioned 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 immediately 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.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. Receipt of the complaint shall indicate day of the receipt and shall contain name, address and telephone number of the Operator.
13. Clause 11 shall not be applicable in case of giving answer for the complaint in term of 14 days since its placement.
14. Unit of the Operator that examines the complaint, shall give answer for the complaint in term of 30 days since day of the placement.
15. Answer for the complaint shall contain:
- a) name of the Operator;
  - b) information about the placement of complaint;
  - c) decision of approval or refusal of the approval of the complaint;
  - d) 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);
  - e) 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;
  - f) identification data of the authorised employee of the Operator including giving his name, surname and occupied position.
16. In case of refusal of approval of complaint in whole or in the part, answer for the complaint shall:
- a) Additionally contain actual and legal justification;
  - b) Be delivered to the complainant via registered letter in case when the complaint was drafted in written form.
17. Operator shall confirm receipt of a complaint in writing.
18. 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.
19. 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.
20. 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.
21. 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.
22. 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.
23. 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.

#### § 9 – Opłaty

1. Z tytułu świadczonych na podstawie Regulaminu i Umowy usług Abonent uiszcza na rzecz Operatora opłatę instalacyjną, comiesięczną opłatę abonamentową, opłaty za połączenia telekomunikacyjne oraz za inne zamówione przez Abonenta usługi. Podstawą do ustalenia opłat jest Cennik, a w zakresie nim nie objętym, ustalenia Stron.
2. Płatny czas połączenia telekomunikacyjnego rejestrowany jest w centrali telekomunikacyjnej Operatora od chwili rozpoczęcia do chwili zakończenia połączenia.
3. Należności za usługi rozliczane są na podstawie faktur VAT wystawianych przez Operatora na rzecz Abonenta.
4. W przypadku korzystania z usług przez niepełny miesiąc kalendarzowy, za każdy dzień korzystania z usług Operator pobierze opłatę równą 1/30 (jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty

#### § 9 – Fees

1. In consideration of provision of the services referred to in the Regulations and the Agreement the Subscriber shall pay to the Operator an installation fee, a monthly subscription fee, a fee for telephone calls and for any other services ordered by the Subscriber. All fees shall be determined upon the Price List and to the extent not specified therein – the arrangements between the Parties.
2. The paid telecommunications call time shall be registered in the Operator's telecommunications exchange since the beginning until the end of the call.
3. Any due amounts for the services shall be paid upon VAT invoices issued by the Operator to the Subscriber.
4. In the event that the services are used for an incomplete calendar month the Operator shall charge for the use of the services a monthly subscription fee of 1/30 (one third) of the monthly

abonamentowej.

- 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.
- Kwota wskazana na fakturze VAT winna być opłacona przez Abonenta w formie wskazanej na fakturze, na rachunek bankowy Operatora wskazany na fakturze, w terminie 7 dni od dnia jej wystawienia („Termin Płatności”). Koszty uiszczenia opłaty obciążają Abonenta.
- Za opóźnienie w uiszczeniu opłat, o których mowa powyżej, Abonent uiszcza na rzecz Operatora odsetki w wysokości ustawowej.

#### § 10 – 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 odpowiedzialność wyrządzi Abonentowi szkodę z winy umyślnej lub nieumyślnej.
- Wysokość odszkodowania, zasady i terminy ich wypłaty zostały szczegółowo opisane w Umowie.

#### § 11 – Zawieszenie świadczenia usług

- Na zasadach określonych poniżej Operator jest uprawniony do zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych świadczonych na rzecz Abonenta.
- Operator może Częściowo 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 listem poleconym wezwanie do zapłaty, z żądaniem uiszczenia zaległej kwoty, z zagrożeniem Częściowego Zawieszenia Świadczenia Usług,
  - Abonent nie uiszczył zaległej kwoty, o której mowa powyżej w terminie wskazanym na wezwaniu.
- Operator może Zawiesić Świadczenie Usług, o ile łącznie ziszczą się następujące warunki:
  - Częściowo Zawieszono Świadczone Usługi, w trybie ust. 2,
  - Operator wysłał Abonentowi listem poleconym wezwanie do zapłaty, z żądaniem uiszczenia zaległej kwoty, z zagrożeniem Zawieszenia Świadczenia Usług,
  - Abonent nie uiszczył zaległej kwoty, o której mowa powyżej w terminie wskazanym w wezwaniu.
- Nie podjęte wezwania przesłane na adres siedziby Abonenta lub adres do doręczeń wskazany przez Abonenta na piśmie, uważa się za skutecznie doręczone.
- Odpowiedzialność Operatora za szkody powstałe po stronie Abonenta i innych podmiotów, będące rezultatem Częściowego Zawieszenia Świadczenia Usług lub Zawieszenia Świadczenia Usług, jest wyłączona, chyba, że wyłączenie jest bezprawne lub bezzasadne.

#### § 12 – Rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy

- Umowę zawiera się na czas nieoznaczony lub oznaczony.
- W przypadku Umowy zawartej na czas nieoznaczony każdej ze Stron Umowy przysługuje uprawnienie do rozwiązania Umowy z zachowaniem 3 (trzy) miesięcznego okresu wypowiedzenia. Wypowiedzenie Umowy musi być dokonane na piśmie, pod rygorem nieważności.
- Trzymiesięczny okres wypowiedzenia zaczyna biec pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym wypowiedzający doręczył drugiej stronie oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy.
- Abonent może, bez zachowania terminu wypowiedzenia, rozwiązać niniejszą Umowę wskutek następujących zdarzeń:
  - powzięcia przez Operatora uchwały o likwidacji lub równoznacznej;
  - utruty przez Operatora wymaganych przepisami prawa uprawnień niezbędnych do świadczenia usług w zakresie wskazanym w niniejszej Umowie.
- Operator może, bez zachowania terminu wypowiedzenia, rozwiązać niniejszą Umowę w przypadku:
  - powzięcia przez Operatora uchwały o likwidacji lub równoznacznej;
  - powzięcia przez Abonenta uchwały o likwidacji lub równoznacznej;
  - gdy zaległości w opłatach na rzecz Operatora przekroczą 7 dni od upływu wyznaczonego przez Operatora dodatkowego terminu zgodnie z procedurą opisaną w § 11 ust 3 Regulaminu;
  - jeżeli powyższe uprawdopodobniają informację o wykorzystywaniu przez Abonenta usług świadczonych przez Operatora do celów niezgodnych z prawem;
  - kjakiiegokolwiek przekształcenia, podziału lub połączenia Abonenta;
  - utruty przez Abonenta tytułu prawnego do Obiektu.
  - w przypadku, gdy Abonent dopuszcza się powtarzających naruszeń bezpieczeństwa i integralności sieci Operatora;
  - w przypadku generowania sztucznego ruchu, tj. ruchu charakteryzującego się sekwencyjnym czasem połączenia do wybranego numeru lub numerów, najczęściej wprowadzanego za pomocą generatorów ruchu, dialerów lub innych urządzeń o podobnej funkcjonalności;
  - w przypadku stwierdzenia wykorzystywania usługi w sposób niezgodny z prawem;
  - w przypadku korzystania z usług dla celów hurtowego zakańczania/transytowania połączeń w sieci Operatora i sieciach innych operatorów telekomunikacyjnych.

#### § 12a – Postanowienia dodatkowe

- W przypadku gdy Operator umożliwia zawarcie umowy w formie dokumentowej, umożliwia jej rozwiązanie, jak również odstąpienie od niej albo jej wypowiedzenie w formie dokumentowej.
- 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:
  - wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez abonenta do kontaktu, widniejącej w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;
  - wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez abonenta do kontaktu, widniejącej w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku abonenta, który wskazał numer geograficzny.
- 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.
- 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.
- 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

subscription fee per each day.

- If a VAT invoice is not received, the Operator shall accept a respective report from the Subscriber and issue a copy invoice. Failure to report the fact referred to above shall be interpreted by the Operator as a confirmation that the Subscriber has received the VAT invoice.
- The amount specified in the VAT invoice shall be paid by the Subscriber in the form referred to in the invoice, to the Operator's bank account provided for in the invoice, within 7 days since the date of the invoice issuance ("Payment Deadline"). Any charges relative to the payment making shall be paid by the Subscriber.
- For any delay in payment of the fees referred to above the Subscriber shall pay statutory interest for the benefit of the Operator.

#### § 10 – Liability of the Operator

- The Operator's liability for failure to provide or improper provision of the services rendered in accordance with the Regulations and the Agreement shall be limited to the events that the Operator or a third party for which the Operator is liable causes a voluntary or involuntary damage to the Subscriber.
- The amount of the compensation, any rules and deadlines of payment thereof have been specified in detail in the Agreement.

#### § 11 – 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 partially 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, by registered letter, to the Subscriber a call for payment with the request to pay an outstanding amount with a warning concerning the Partial Suspension of the Service Provision;
  - The Subscriber has not paid the outstanding amount referred to above within the deadline specified in the call for payment.
- The Operator can suspend provision of the services if the following conditions are jointly fulfilled:
  - provision of the services has been partially suspended in accordance with Clause 2;
  - The Operator has sent to the Subscriber, by registered letter, a call for payment requesting for payment of the outstanding amount with a warning concerning the Suspension of the Service Provision;
  - the Subscriber has not paid the outstanding amount referred to above within the deadline specified in the call for payment.
- Any calls sent to the address of the Subscriber's registered seat or to the mailing address specified by the Subscriber in writing that have not been received shall be considered efficiently delivered.
- The Operator's liability for any damages occurring on the party of the Subscriber and other entities as a result of the Partial Suspension of the Service Provision or the Suspension of the Service Provision shall be excluded, unless the exclusion is unlawful or unjustified.

#### § 12 – Term and Termination of the Agreement

- The Agreement shall be made for an unspecified or specified period.
- In the event that the Agreement is made for an unspecified period, each Party to the Agreement shall have the right to terminate the Agreement upon a three-month notice. The termination must be made in writing under the pain of nullity.
- The three-month termination period shall start on the first day of the month following the month in which the terminating Party delivers the notification about the termination hereof to the other Party.
- The Subscriber can terminate this Agreement without the termination period as a result of the following events:
  - the Operator adopts a resolution on liquidation or any equivalent thereto;
  - the Operator is deprived of the rights required under law to provide the services of the scope specified herein.
- The Operator can terminate this Agreement without the termination period, in the event that:
  - the Operator adopts a resolution on liquidation or any equivalent thereto;
  - the Subscriber adopts a resolution on liquidation or any equivalent thereto;
  - the default in payments for the benefit of the Operator exceeds 7 days since the expiry of the additional deadline set by the Operator in accordance with the procedure specified in § 11 Clause 3 of the Regulations;
  - the Operator receives the reasonably anticipated information that the Subscriber uses the services provided by the Operator for any purposes against law;
  - the Subscriber undergoes any transformation, division or merger;
  - the Subscriber is deprived of the Legal Title to the Premises;
  - the Subscriber commits repeated breaches of security and integrity of the Operator's Network;
  - in the event of traffic padding, i.e. traffic characterised by sequential time of a call to a particular number or numbers, usually by traffic generators, diallers or other devices of similar functionality;
  - the unlawful use of the services is confirmed;
  - the services are used for the purpose of wholesale termination/transit of calls in the Operator's Network and networks of other telecommunications operators.

#### § 12a - Additional provisions

- 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.
- 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:
  - 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;
  - 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.
- 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.
- 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.
- 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.

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

- Operator zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, w tym danych osobowych Abonenta, w zakresie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym z uwzględnieniem zawodowego charakteru świadczonej usługi, stosując w tym celu odpowiednie środki techniczne i organizacyjne.
- W granicach określonych Prawem Telekomunikacyjnym Operator przetwarza dane transmisyjne, tj. dane wykorzystywane dla celów przekazywania komunikatów w sieci Operatora, w tym dane dotyczące lokalizacji Abonenta, na które składa się adres miejsca zakończenia sieci, w granicach określonych przez Ustawę, powyższe dane mogą być przetwarzane w celu naliczania opłat Abonenta oraz opłat z tytułu rozliczeń międzyoperatorów.
- Abonent wyraża zgodę na to, że Operator, w celach reklamowych jest uprawniony do wymieniania nazwy Abonenta oraz, po uzyskaniu pisemnej zgody Abonenta, do przedstawienia ogólnego zakresu usług świadczonych na jego rzecz.
- Operator jest uprawniony do umieszczenia danych Abonenta w spisie Abonentów oraz może przekazać dane Abonenta innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz usługę informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów publicznych sieci telefonicznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- Dane o których mowa w ust. 4 ograniczone są do:
  - numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta;
  - nazwiska i imion Abonenta;
  - nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się zakończenie sieci, udostępnione abonentowi.
- Operator udostępnia w formie papierowej lub zapisu na elektronicznym nośniku danych spis Abonentów posiadających przydzielone numery, z obszaru strefy numeracyjnej, w której znajduje się zakończenie sieci Abonenta, aktualizowany co najmniej raz na 2 lata, po cenie określonej w Cenniku.
- Operator zapewnia informację o numerach oraz możliwość uzyskania połączenia z opiekunem Abonenta pod numerem BOK.
- W celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, na podstawie art. 175 i n. Prawa Telekomunikacyjnego Operator jest uprawniony do podjęcia niezbędnych działań w szkieletach Sieci Operatora, z wykorzystaniem posiadanych przez niego odpowiednich systemów i urządzeń, adekwatnych od stopnia zaistniałego zagrożenia mierzących do zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka, z uwzględnieniem należytej staranności Operator może:
  - wyeliminować komunikat zagrażający bezpieczeństwu sieci i usług;
  - Zawiesić Świadczenie Usługi;
  - Częściowo Zawiesić Świadczenie Usługi.
- O przypadkach wystąpienia szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa Operator poinformuje Abonenta telefonicznie bądź mailowo w terminie najpóźniej 24 godzin od podjęcia działań, o których mowa w ust. 8 powyżej, kontynuując tym samym rozpoczętą procedurę w zakresie szczegółowej analizy zidentyfikowanego naruszenia bezpieczeństwa 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. 9.
- Ogólne informacje o zagrożeniach związanych ze świadczeniem usług dostępne są na stronie internetowej Operatora pod adresem [www.itsa.pl](http://www.itsa.pl).

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

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

#### § 15 – Przeniesienie praw

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

#### § 16 – Urządzenia abonentkie

- 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.
- 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.
- 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”.
- Szczegółowe wymogi postępowania, w tym ograniczenia związane z korzystaniem z poszczególnych urządzeń telekomunikacyjnych służących realizacji Usług, określono w Regulaminie właściwym dla danej Usługi.
- Abonent jest zobowiązany do zwrotu, 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.
- Abonent nie może udostępnić (używać, dzierżawić lub w jakiegokolwiek innej formie prawnej przekazywać) udostępnionych mu urządzeń telekomunikacyjnych jakimkolwiek osobom trzecim bez

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.

#### § 13 – Telecommunications Secret and Subscribers' List

- The Operator shall ensure keeping of the telecommunications secret, including the Subscriber's personal data, to the extent specified in the Telecommunications Law assuming the professional character of the provided services, applying for this purpose proper technical and organisational measures.
- Within the limits specified by the Telecommunications Law the Operator shall process the transmission data, i.e. the data used to provide communications within the Operator's Network, including the data concerning the Subscriber's location containing the address of the network termination location. Within the limits specified by the act of law concerned the above data can be processed to calculate the Subscriber's fees and any fees relative to the inter-operator settlements.
- The Subscriber consents that the Operator shall be authorised to mention, for advertising purposes, the Subscriber's name and present, upon written consent of the Subscriber, a general scope of the Services provided thereto.
- The Operator shall be authorised to include the Subscriber's data in the list of Subscribers and can provide the Subscriber's data to other telecommunications entities that provide the service of informing about telephone numbers, including the national list of subscribers and the service of informing about the numbers including all subscribers of the public telephone networks within the territory of the Republic of Poland.
- The data referred to in Clause 4 shall be limited to:
  - the Subscriber's number or the Subscriber's identification mark;
  - the Subscriber's surname and names;
  - the name of the town and street at which the network termination made available to the Subscriber is located.
- The Operator shall make available, in the paper form or in the form of a recording on an electronic data carrier, a list of the Subscribers with the numbers assigned within the numbering area in which the Subscriber's Network termination is located, updated at least once every 2 years, at the price specified in the Price List.
- The Operator shall ensure the information about the numbers and the ability to call the Subscriber's account manager at the telephone number of the CSC.
- In order to ensure the network's security and integrity pursuant to Art. 175 and subsequent of the Telecommunications Law the Operator can take any necessary actions within the backbone of the Operator's Network, using any proper systems and devices applicable to the degree of the occurring risk that it has, aimed at ensuring the security level corresponding to the risk level. Observing the due diligence the Operator can:
  - eliminate a communicate threatening the security of the network and the services;
  - suspend the service provision;
  - partially suspend the service provision.
- The Operator shall notify the Subscriber of any cases of a particular risk of breach of the network's security, as well as of any available options to ensure security, by telephone or by e-mail, within 24 hours since the moment of taking the actions referred to in Clause 8 above, proceeding with the started procedure concerning a detailed analysis of the identified breach of the network's security or integrity, as well as restoration of the services after prior elimination of the irregularities.
- If any infringement of the personal data of a Subscriber being a natural person is found, the Operator shall immediately, within 3 days, notify the Subscriber thereof according to the procedure specified in Clause 9.
- The general information concerning the risks connected with provision of the services shall be available at the Operator's website, at [www.itsa.pl](http://www.itsa.pl).

#### § 14 – Limitation of Access to or Use of the Services

- Neither access to nor use of the services shall be limited by ITSA.
- The Subscriber shall have the right to limit, upon a declaration made in writing, the calls to the end users located in the particular geographical areas, direction of calls to the UIFN and direction of calls to the ETNS.
- Upon a declaration made in writing the Subscriber shall have the right to limit the outgoing calls to particular numbering categories or services, to block free of charge outgoing calls to the service numbers with a higher fee and incoming calls from such numbers, to block free of charge outgoing calls to the numbers of the particular kinds of services with a higher fee and incoming calls from such numbers, allow to specify the maximum price per one settlement unit of a service or the price of a call in the case of a service tariffed for the whole call and to block free of charge the outgoing calls to the numbers of services of a higher fee the price of which exceeds the maximum price specified by the Subscriber in the request and any incoming calls from such numbers.

#### § 15 – Transfer of Rights

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

#### § 16 – Urządzenia abonentkie

- 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.
- 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.
- 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”.
- Szczegółowe wymogi postępowania, w tym ograniczenia związane z korzystaniem z poszczególnych urządzeń telekomunikacyjnych służących realizacji Usług, określono w Regulaminie właściwym dla danej Usługi.
- Abonent jest zobowiązany do zwrotu, 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.
- Abonent nie może udostępnić (używać, 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 dniowym wyprzedzeniem) o dacie, w której Abonent zamierza dokonać każdorazowej konserwacji, modernizacji, naprawy lub wymiany urządzeń;
  - c) każdorazowego uzyskania, przed dokonaniem wymiany urządzeń własnych, akceptacji przez Operatora urządzeń telekomunikacyjnych, które Abonent zamierza przyłączyć do Sieci Operatora. Wymiany urządzeń Abonent może dokonać wyłącznie w po uprzednim otrzymaniu pisemnej zgody Operatora. Operator ma prawo odmówić akceptacji oraz przyłączenia do Sieci urządzeń własnych Abonenta, w szczególności, jeśli nie spełniają one wymogów, o których mowa w Prawie telekomunikacyjnym i nie zostały zainstalowane zgodnie z wymaganiami Operatora lub zgodnie z posiadaną wiedzą Operatora mogą zakłócić funkcjonowanie i integralność Sieci Operatora.

#### § 17 – 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](http://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](http://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.

#### § 18 – Jakość świadczonych Usług

1. Operator świadczy Usługi 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, każdego dnia roku, przez cały okres trwania Umowy.
2. Operator w zakresie świadczenia Usług korzysta z dokumentów publikowanych przez ITU-T (Międzynarodowy Związek Telekomunikacji), zajmujący się tworzeniem wysokiej jakości standardów, obejmujących wszystkie dziedziny telekomunikacji.
3. Operator świadczy Usługi w zasięgu sieci Operatora oraz z w przypadku takiej potrzeby z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnych innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, z którymi 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](http://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.

#### § 19 – Klauzula antykorupcyjna

1. Strony zgodnie postanawiają, że pracownikom każdej ze Stron nie wolno jest udzielać ani przyjmować korzyści majątkowych lub osobistych w związku z niniejszą Umową.
2. Strony zgodnie postanawiają, że udzielenie lub przyjęcie korzyści majątkowej lub osobistej przez pracownika Strony w celu wypłynięcia 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.

#### § 20 – 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 pocztytuje 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 Telekomunikacyjnych i akceptuję jego warunki.*
2. *Oświadczam, że wyrażam zgodę na przetwarzanie adresu do korespondencji, adresu e-mail oraz numeru telefonu kontaktowego, a także innych danych podanych przeze mnie w trakcie trwania Umowy, w celu realizacji przedmiotu Umowy.*
3. *Oświadczam, iż wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celach marketingowych dotyczących usług i produktów podmiotów współpracujących z Operatorem.*

wyraźnej wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności zgody Operatora.

15. 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.
16. Abonent zobowiązany jest, na wyraźne żądanie Operatora, w przypadku korzystania z urządzeń własnych do:
  - d) przedstawienia przed rozpoczęciem świadczenia usług listy (która będzie załącznikiem do Umowy) urządzeń telekomunikacyjnych, które zamierza przyłączyć do Sieci Operatora, do zaakceptowania przez Operatora;
  - e) poinformowania Operatora (co najmniej z 2 dniowym wyprzedzeniem) o dacie, w której Abonent zamierza dokonać każdorazowej konserwacji, modernizacji, naprawy lub wymiany urządzeń;
  - f) 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.

#### § 17 - 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](http://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](http://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.

#### § 18 - Jakość świadczonych Usług

1. Operator świadczy Usługi 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, każdego dnia roku, przez cały okres trwania Umowy.
2. Operator w zakresie świadczenia Usług korzysta z dokumentów publikowanych przez ITU-T (Międzynarodowy Związek Telekomunikacji), zajmujący się tworzeniem wysokiej jakości standardów, obejmujących wszystkie dziedziny telekomunikacji.
3. Operator świadczy Usługi w zasięgu sieci Operatora oraz z w przypadku takiej potrzeby z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnych innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, z którymi 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](http://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.

#### § 19 - Klauzula antykorupcyjna

1. Strony zgodnie postanawiają, że pracownikom każdej ze Stron nie wolno jest udzielać ani przyjmować korzyści majątkowych lub osobistych w związku z niniejszą Umową.
2. Strony zgodnie postanawiają, że udzielenie lub przyjęcie korzyści majątkowej lub osobistej przez pracownika Strony w celu wypłynięcia 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.

#### § 20 – 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 16<sup>th</sup> 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 equal copies, one for each Party.

1. *I represent that I have read the contents of the Regulations of the Telecommunications 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. Oświadczam, iż wyrażam zgodę na wymienianie przez Operatora nazwy Abonenta oraz do przedstawienia ogólnego zakresu usług świadczonych na moją rzecz wyłącznie w celach reklamowych.
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.