

**§ 1 – Definicje**

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

1. Abonent – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w sieci publicznej z Operatorem.
2. Awaria/Przerwa – przerwa w działaniu usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych działaniem siły wyższej, działań umyślnych lub nieumyślnych (lekkomyślność, niedbalstwo) Abonenta lub osób trzecich, za które Abonent ponosi odpowiedzialność, nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego lub planowanymi pracami.
3. BOK (Biuro Obsługi Klienta) – komórka organizacyjna umożliwiająca poprzez kontakt telefoniczny na numer 22 379 88 88 i 667 658 888 lub drogą elektroniczną na adres noc@itsa.pl i ncsd@itsa.pl, uzyskanie wsparcia technicznego i realizację składanych przez Abonenta zleceń na dodatkowe usługi.
4. Cennik – wykaz usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora wraz z zestawieniem cen.
5. Częściowe Zawieszenie Świadczenia Usług – konfiguracja systemu telekomunikacyjnego, dokonana przez Operatora, w sposób uniemożliwiający realizowanie połączeń wychodzących przez Abonenta za pośrednictwem Sieci Operatora.
6. Godziny pracy – godziny od 8.00 do 17.00, w dniach innych niż soboty, niedziele i dni ustawowo wolne od pracy.
7. Konsument – osoba fizyczna wnosząca o świadczenie usług telekomunikacyjnych w sieci publicznej lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem.
8. Obiekt/Lokal – określona w Umowie nieruchomość budynkowa lub część takiej nieruchomości, do korzystania z której Abonent posiada tytuł prawny.
9. Okres rozliczeniowy – okres jednego miesiąca będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora, za który wystawiana jest faktura VAT z tytułu zrealizowanych usług.
10. Operator – Intelligent Technologies S.A. z siedzibą w Sekocinie Nowym.
11. Opłata abonamentowa – cykliczna opłata, uiszczana z góry w trybie miesięcznym przez Abonenta na rzecz Operatora w wysokości określonej w Cenniku, w skład której wchodzi:
  - a) zapewnienie ciągłości świadczonych usług wraz ze stałym dostępem do publicznej sieci Operatora;
  - b) możliwość korzystania z Usług na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku;
  - c) obsługę serwisową z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań i awarii spowodowanych przez Abonenta.
12. Przełącznica budynku – urządzenie zainstalowane w budynku, który lub którego część stanowi Obiekt, do którego fizycznie przyłączona jest sieć publiczna.
13. Prace planowe – działania służb technicznych Operatora niezbędne dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi.
14. Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Intelligent Technologies S.A. określający warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci publicznej przez Operatora dla Abonentów, z którymi została zawarta umowa.
15. Sieć Operatora – sieć publiczna zawierająca urządzenia i linie telekomunikacyjne eksploatowane przez Operatora.
16. Siła wyższa – nadzwyczajne zdarzenie niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, których Operator i Abonent nie byli w stanie przewidzieć i nie mogli im zapobiec (w szczególności wojna, strajki generalne, katastrofalne działania sił przyrody), które wystąpią niezależnie od woli Operatora i Abonenta po zawarciu Umowy.
17. Strony – podmioty określone w ust. 1, 7, 10.
18. Tytuł prawny – prawo własności, użytkowanie wieczyste, spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu mieszkalnego, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie.
19. Ulga - kwota, na którą składa się suma przyznaných Abonentowi rabatów z tytułu zawarcia Umowy na czas określony lub zawarcia Umowy na warunkach specjalnych. Przyznana ulga może być związana z opłatą abonamentową, opłatą jednorazową, opłatą za urządzenie końcowe lub inną, a jej wysokość każdorazowo określona jest w Umowie. Wysokość Ulgi oblicza się, jako różnicę pomiędzy odpowiednią opłatą dla Umowy zawartej na czas nieokreślony, a odpowiadającej jej opłatą opisaną w Cenniku dla Umowy zawartej na czas określony lub na warunkach specjalnych.
20. Umowa – umowa o świadczenie usług telefonicznych zawarta pomiędzy Operatorem i Abonentem, określająca warunki świadczenia usługi telefonicznej w sieci publicznej przez Operatora na rzecz Abonenta.
21. Ustawa – Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171, poz.1800 z późniejszymi zmianami).
22. Zasada Pierwszego Wyboru – sposób konfiguracji urządzeń telekomunikacyjnych powodujący kierowanie ruchu telekomunikacyjnego Abonenta do Sieci Operatora zawsze wtedy, gdy sieć ta jest dostępna i nieprzepełniona.
23. Zasada Wyboru Alternatywnego (Back-up) - sposób konfiguracji urządzeń telekomunikacyjnych powodujący kierowanie ruchu telekomunikacyjnego Abonenta do sieci innych operatorów o ile Sieć Operatora jest niedostępna lub przepełniona.
24. Zawieszenie Świadczenia Usług – konfiguracja systemu telekomunikacyjnego, dokonana przez Operatora, w sposób uniemożliwiający zarówno realizowanie połączeń wychodzących przez Abonenta, jak i przyjmowanie połączeń przychodzących za pośrednictwem Sieci Operatora.

**§ 2 – Przedmiot**

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów przez Operatora zgodnie z posiadanymi przez niego uprawnieniami do prowadzenia działalności w dziedzinie telekomunikacji oraz zgodnie z zawartą Umową, niniejszym Regulaminem oraz obowiązującymi przepisami prawa.
2. O ile Umowa reguluje zasady współpracy Stron w sposób odmienny od Regulaminu, poszczególnych postanowień Regulaminu nie stosuje się lub stosuje się je w sposób odpowiedni.
3. Usługi telekomunikacyjne świadczone przez Operatora obejmują aktywację Usług, 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 numerycznej), międzystrefowych (do Zakończenia Sieci zlokalizowanej w innej strefie numerycznej), międzynarodowych (wykraczających poza zasięg Rzeczypospolitej Polskiej), połączeń do sieci komórkowych; realizowanie innych połączeń lub usług wykorzystujących techniki komutacji oraz realizowanie połączeń do sieci innych operatorów (obejmujących m.in. transmisję faksową, 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 stanowiącej jej część, może być waloryzowana przez Operatora raz w roku kalendarzowym na podstawie wskaźnika zmiany cen towarów i usług konsumpcyjnych za kalendarzowy ubiegły rok publikowanych przez Główny Urząd Statystyczny w przypadku opłat w polskich złotych, na podstawie zharmonizowanego wskaźnika cen konsumpcyjnych (HICP) publikowanego przez Eurostat dla opłat w Euro, na podstawie amerykańskiego wskaźnika CPI - Consumer Price Index, dla opłat w dolarach amerykańskich (dalej łącznie wskaźniki jako „wskaźnik inflacji”). W razie, gdyby zaprzestano publikowania wskaźnika inflacji, zastosowanie znajdzie wskaźnik, który go zastąpi, lub w razie, gdyby nie zastąpił go żaden inny wskaźnik, zastosowanie znajdzie wskaźnik możliwie najbardziej porównywalny. Waloryzacja stawek może nastąpić najwcześniej od kolejnego miesiąca kalendarzowego po ogłoszeniu wskaźnika. Waloryzacji nie dokonuje się, jeżeli wskaźnik waloryzacyjny będzie miał wartość ujemną albo równą zero. Waloryzacja opłat nie stanowi zmiany umowy.

**§ 3 – Warunki Techniczne Podłączenia**

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

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

1. Abonent może nabyć od Operatora na własne potrzeby odpowiedni sprzęt telekomunikacyjny.
2. O ile sprzęt telekomunikacyjny jest sprzedawany, Operator zastrzega sobie prawo własności do chwili pełnego uiszczenia ceny sprzedaży określonej w Umowie.
3. W przypadku najmu sprzętu telekomunikacyjnego Abonent, po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy może odkupić go od Operatora za kwotę stanowiącą równowartość ceny rynkowej nie mniejszą niż wartość księgowa.
4. W przypadku najmu sprzętu telekomunikacyjnego Abonent nie jest uprawniony, w czasie obowiązywania Umowy, do dokonywania jakichkolwiek zmian konfiguracyjnych ani dotychczas do tego sprzętu dodatkowych urządzeń bez uzyskania pisemnej zgody Operatora.
5. Jeżeli w związku ze świadczeniem usług konieczna będzie instalacja u Abonenta urządzeń abonentki, urządzenia te będą instalowane przez Operatora lub inne osoby przez niego wskazane i przekazane Abonentowi na podstawie stosownego Protokołu.
6. Operator na czas obowiązywania niniejszej Umowy dopuszcza formy użyczenia, wydzierżawienia lub oddaje w najem Abonentowi urządzenie.
7. Opłaty związane z usługami świadczonymi przez Operatora w zakresie rekonfiguracji, przeprogramowania czy przeinstalowania sprzętu telekomunikacyjnego określa Cennik.
8. W przypadku uszkodzenia urządzenia telekomunikacyjnego będącego własnością Operatora zainstalowanego w Obiekcie, powstałego w wyniku bezprawnego lub niezgodnego z przeznaczeniem jego wykorzystania przez Abonenta, lub osoby trzeciej, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności, wszelkie należycie udokumentowane i oparte o ceny rynkowe koszty związane z naprawą lub innymi pracami mającymi na celu przywrócenie stanu prawidłowego ponosi Abonent.
9. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami napraw sprzętu telekomunikacyjnego lub urządzeń abonentki w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:
  - a) samowolnej ingerencji lub naprawy dokonanej przez Abonenta lub nieuprawnione osoby trzecie;
  - b) uszkodzenia z przyczyn leżących po stronie Abonenta;
  - c) uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie właściwej eksploatacji;
  - d) nie powiadomienia Operatora niezwłocznie o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach.
10. Abonent zobowiązuje się nie usuwać oraz nie dokonywać zmiany jakichkolwiek znaków identyfikacyjnych umieszczonych na sprzęcie lub urządzeniach abonentki.

**§ 5 – Warunki wykonywania usług**

1. Operator zapewni Abonentowi nieprzerwany dostęp do Sieci Operatora, umożliwiający mu realizowanie, za pośrednictwem Sieci Operatora połączeń telefonicznych krajowych (strefowych i międzystrefowych), międzynarodowych, z sieciami telefonii komórkowej oraz do innych sieci, a także świadczy inne usługi określone w Umowie.
2. Operator zapewnia połączenia do numerów alarmowych bez żadnych ograniczeń.
3. Operator, w celu zapewnienia należytej jakości świadczonych usług uprawniony jest do dokonywania przeglądów stanu technicznego urządzeń telekomunikacyjnych, znajdujących się w Obiekcie, połączeń bezpośrednio lub pośrednio z Siecią Operatora.
4. Abonent zobowiązuje się do zapewnienia Operatorowi dostępu do urządzeń telekomunikacyjnych we wspólnie ustalonych terminach.
5. W przypadku stwierdzenia przez Operatora wystąpienia usterek, wad lub takich właściwości urządzeń telekomunikacyjnych znajdujących się w Obiekcie, które mogą negatywnie wpłynąć na pracę Sieci Operatora lub gdy ich konfiguracja nie odpowiada cechom konfiguracji, dokonanej zgodnie z Regulaminem i Umową Operator wezwie Abonenta do usunięcia takiej

- wady lub 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 świadczonych 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 Stronę w formie pisemnego Aneksu, będącego integralną częścią niniejszej Umowy.

#### § 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 reklamacji usług telekomunikacyjnej (Dz. U. z 2014, poz. 284), w przypadku:
  - niewykonania lub nienależytego wykonania przez Operatora usług telekomunikacyjnych;
  - nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług
  - nieotrzymania 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.
- Reklamacja złożona 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 mijająca zakończenia sieci;
  - datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. c;
  - wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w lit. f);
  - podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 4 powyżej, nie spełnia warunków określonych w ust. 6, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego

uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

- W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 5 nie spełnia warunków określonych w ust. 6, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie 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.
- Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 6 lit. f), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
- W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 4, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
- W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
- Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Operatora.
- Przepisu ust. 11 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- Jednostka Operatora, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
- Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - nazwę Operatora;
  - informację o dniu złożenia reklamacji;
  - rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w ust. 6 lit. g);
  - pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne;
  - dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
- W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
  - dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
  - zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
- Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
- Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne stosuje się.
- Przepisu ust. 17 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
- Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 18 i 19, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 11 oraz ust. 15 i 16 lit. a), a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwi reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
- Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, dostawca usług, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 6, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
- Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 21, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
- Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

#### § 9 – Opłaty

- 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.
- Płatny czas połączenia telekomunikacyjnego rejestrowany jest w centrali telekomunikacyjnej Operatora od chwili rozpoczęcia do chwili zakończenia połączenia.
- Należności za usługi rozliczane są na podstawie faktur VAT wystawionych przez Operatora na rzecz Abonenta.
- W przypadku korzystania z usług przez niepełny miesiąc kalendarzowy, za każdy dzień korzystania z usług Operator pobierze opłatę równą 1/30 (jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty abonamentowej.
- 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 opłaconą 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.

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

#### § 11 – Zawieszenie świadczenia usług

1. Na zasadach określonych poniżej Operator jest uprawniony do zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych świadczonych na rzecz Abonenta.

2. Operator może Częściowo Zawiesić Świadczenie Usług, o ile łącznie ziszczą się następujące warunki:

- a) Opóźnienie Abonenta z tytułu uiszczenia należności w wysokości i terminach określonych w Regulaminie i Umowie wynosi co najmniej 7 dni, liczonych od daty wymagalności,
  - b) Operator wysłał Abonentowi listem poleconym wezwanie do zapłaty, z żądaniem uiszczenia zaległej kwoty, z zagrożeniem Częściowego Zawieszenia Świadczenia Usług,
  - c) Abonent nie uiszczył zaległej kwoty, o której mowa powyżej w terminie wskazanym w wezwaniu.
3. Operator może Zawiesić Świadczenie Usług, o ile łącznie ziszczą się następujące warunki:
- a) Częściowo Zawieszano Świadczone Usługi, w trybie ust. 2,
  - b) Operator wysłał Abonentowi listem poleconym wezwanie do zapłaty, z żądaniem uiszczenia zaległej kwoty, z zagrożeniem Zawieszenia Świadczenia Usług,
  - c) Abonent nie uiszczył zaległej kwoty, o której mowa powyżej w terminie wskazanym w wezwaniu.
4. Nie podjęte wezwania przesłane na adres siedziby Abonenta lub adres do doręczeń wskazany przez Abonenta na piśmie, uważa się za skutecznie doręczone.
5. Odpowiedzialność Operatora za szkody powstałe po stronie Abonenta i innych podmiotów, będące rezultatem Częściowego Zawieszenia Świadczenia Usług lub Zawieszenia Świadczenia Usług, jest wyłączona, chyba, że wyłączenie jest bezprawne lub bezzasadne.

#### § 12 – Rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy

1. Umowę zawiera się na czas nieoznaczony lub oznaczony.

2. W przypadku Umowy zawartej na czas nieoznaczony każdej ze Stron Umowy przysługuje uprawnienie do rozwiązania Umowy z zachowaniem 3 (trzy) miesięcznego okresu wypowiedzenia. Wypowiedzenie Umowy musi być dokonane na piśmie, pod rygorem nieważności.

3. Trzymiesięczny okres wypowiedzenia zaczyna biec pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym wypowiedzający doręczył drugiej stronie oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy.

4. Abonent może, bez zachowania terminu wypowiedzenia, rozwiązać niniejszą Umowę wskutek następujących zdarzeń:

- a) powzięcia przez Operatora uchwały o likwidacji lub równoznacznej;
  - b) utraty przez Operatora wymaganych przepisami prawa uprawnień niezbędnych do świadczenia usług w zakresie wskazanym w niniejszej Umowie.
5. Operator może, bez zachowania terminu wypowiedzenia, rozwiązać niniejszą Umowę w przypadku:
- a) powzięcia przez Operatora uchwały o likwidacji lub równoznacznej;
  - b) powzięcia przez Abonenta uchwały o likwidacji lub równoznacznej;
  - c) gdy zaległości w opłatach na rzecz Operatora przekroczą 7 dni od upływu wyznaczonego przez Operatora dodatkowego terminu zgodnie z procedurą opisaną w § 11 ust 3 Regulaminu;
  - d) jeżeli powzięcie uprawdopodobnioną informację o wykorzystywaniu przez Abonenta usług świadczonych przez Operatora do celów niezgodnych z prawem;
  - e) jakiegokolwiek przekształcenia, podziału lub połączenia Abonenta;
  - f) utraty przez Abonenta tytułu prawnego do Obiektu.
  - g) w przypadku, gdy Abonent dopuszcza się powtarzających naruszeń bezpieczeństwa i integralności sieci Operatora;
  - h) w przypadku generowania sztucznego ruchu, tj. ruchu charakteryzującego się sekwencyjnym czasem połączenia do wybranego numeru lub numerów, najczęściej wprowadzanego za pomocą generatorów ruchu, dialerów lub innych urządzeń o podobnej funkcjonalności;
  - i) w przypadku stwierdzenia wykorzystywania usługi w sposób niezgodny z prawem;
  - j) w przypadku korzystania z usług dla celów hurtowego zakańczania/transzytowania połączeń w sieci Operatora i sieciach innych operatorów telekomunikacyjnych.

#### § 12a – Postanowienia dodatkowe

1. W przypadku gdy Operator umożliwił zawarcie umowy w formie dokumentowej, umożliwia jej rozwiązanie, jak również odstąpienie od niej albo jej wypowiedzenie w formie dokumentowej.

2. W przypadku złożenia przez a Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w formie dokumentowej Operator usług niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez:

- 1) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;
- 2) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku abonenta, który wskazał numer geograficzny.

3. Operator potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, o którym mowa w ust. 2, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania umowy.

4. W przypadku gdy Umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych Umową.

5. Przed automatycznym przedłużeniem umowy o świadczenie usług, o których mowa w ust. 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 przedłużeniu Umowy, sposobach jej rozwiązania, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.

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

1. Operator zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, w tym danych osobowych Abonenta, w zakresie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym z uwzględnieniem zawodowego charakteru świadczonych usług, stosując w tym celu odpowiednie środki techniczne i organizacyjne.

2. W granicach określonych Prawem Telekomunikacyjnym Operator przetwarza dane transmisyjne, tj. dane wykorzystywane dla celów przekazywania komunikatów w sieci Operatora, w tym dane dotyczące lokalizacji Abonenta, na które składa się adres miejsca zakończenia sieci. W granicach określonych przez Ustawę, powyższe dane mogą być przetwarzane w celu naliczania opłat Abonenta oraz opłat z tytułu rozliczeń międzyoperatorskich.

3. Abonent wyraża zgodę na to, że Operator, w celach reklamowych jest uprawniony do wymieniania nazwy Abonenta oraz, po uzyskaniu pisemnej zgody Abonenta, do przedstawiania ogólnego zakresu usług świadczonych na jego rzecz.

4. Operator jest uprawniony do umieszczenia danych Abonenta w spisie Abonentów oraz może przekazać dane Abonenta innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz usługę informacji o numerach obejmującą wszystkich abonentów publicznych sieci telefonicznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

5. Dane o których mowa w ust. 4 ograniczone są do:

- a) numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta;
  - b) nazwiska i imion Abonenta;
  - c) nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się zakończenie sieci, udostępnione abonentowi.
6. Operator udostępni w formie papierowej lub zapisu na elektronicznym nośniku danych spis Abonentów posiadających przydzielone numery, z obszaru strefy numeracyjnej, w której znajduje się zakończenie sieci Abonenta, aktualizowany co najmniej raz na 2 lata, po cenie określonej w Cenniku.

7. Operator zapewnia informację o numerach oraz możliwości uzyskania połączenia z opiekunem Abonenta pod numerem BOK.

8. W celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, na podstawie art. 175 i n. Prawa Telekomunikacyjnego Operator jest uprawniony do podjęcia niezbędnych działań w szkielecie Sieci Operatora, z wykorzystaniem posiadanych przez niego odpowiednich systemów i urządzeń, adekwatnych od stopnia zaistniałego zagrożenia zmierzających do zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka. z uwzględnieniem należytej staranności Operator może:

- a) wyeliminować komunikat zagrażający bezpieczeństwu sieci i usług;
  - b) Zawiesić Świadczenie Usług;
  - c) Częściowo Zawiesić Świadczenie Usług.
9. O przypadkach wystąpienia szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa Operator poinformuje Abonenta telefonicznie bądź mailowo w terminie najpóźniej 24 godzin od podjęcia działań, o których mowa w ust. 8 powyżej, kontynuując tym samym rozpoczętą procedurę w zakresie szczegółowej analizy zidentyfikowanego naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci, jak również do ponownego przywrócenia usług po uprzednim wyeliminowaniu nieprawidłowości.
10. W przypadku zidentyfikowania naruszenia danych osobowych Abonenta będącego osobą fizyczną, Operator niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni, zawiadamia Abonenta w trybie określonym w ust. 9.
11. Ogólne informacje o zagrożeniach związanych ze świadczeniem usług dostępne są na stronie internetowej Operatora pod adresem www.itsa.pl.

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

1. Dostęp do lub korzystanie z usług nie jest ograniczone przez ITSA.

2. Abonent ma prawo ograniczyć - poprzez złożone na piśmie oświadczenie -połączenia do użytkowników końcowych zlokalizowanych w poszczególnych obszarach geograficznych; kierowania połączeń na numery UIFN; kierowania połączeń na numery ETNS.

3. Poprzez złożenie na piśmie oświadczenia Abonent ma prawo ograniczyć połączenia wychodzące do określonych kategorii numeracji lub usług; nieodpłatne blokowanie połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów; nieodpłatne blokowanie połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z tych numerów; umożliwić określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu oraz połączeń przychodzących z takich numerów.

#### § 15 – Przeniesienie praw

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

#### § 16 – Urządzenia abonentkie

1. W związku ze świadczeniem Usług przez Operatora na rzecz Abonenta, będących przedmiotem Umowy, Operator może udostępnić Abonentowi i zainstalować w miejscach uzgodnionych z Abonentem niezbędne w ocenie Operatora urządzenia telekomunikacyjne, służące do realizacji Usług, co zostanie potwierdzone protokołem odbioru.

2. Abonent zobowiązany jest do należytej dbałości o urządzenia telekomunikacyjne Operatora służące do realizacji Usług, w szczególności Abonent nie może dokonywać ich przerobek lub modyfikacji oraz podłączać do urządzeń nieprzystosowanych do współpracy z nimi, urządzeń niespełniających odpowiednich norm technicznych i wymogów określonych w odrębnych przepisach.

3. Abonent zobowiązuje się korzystać ze świadczenia przez Operatora Usługi z wykorzystaniem wyłącznie urządzeń posiadających dokumenty lub znaki potwierdzające zgodność z „zasadniczymi wymogami dla urządzeń”, o których mowa w ustawie z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171, poz.1800 z późn. zm.), dalej: „Prawo Telekomunikacyjne”.

4. Szczegółowe wymogi postępowania, w tym ograniczenia związane z korzystaniem z poszczególnych urządzeń telekomunikacyjnych służących realizacji Usług, określono w Regulaminie właściwym dla danej Usługi.

5. Abonent jest zobowiązany do 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.

6. Abonent nie może udostępniać (użyczać, dzierżawić lub w jakiegokolwiek innej formie prawnej przekazywać) udostępnionych mu urządzeń telekomunikacyjnych jakimkolwiek osobom trzecim bez wyraźnej wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności zgody Operatora.

7. Abonent w przypadku powzięcia takiej informacji, zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o próbie ingerencji lub ingerencji (czy to fizycznej czy zdalnej) przez osoby trzecie w urządzenia telekomunikacyjne, o których mowa powyżej.

8. Abonent zobowiązany jest, na wyraźne żądanie Operatora, w przypadku korzystania z urządzeń własnych do:

- a) przedstawienia przed rozpoczęciem świadczenia usług listy (która będzie załącznikiem do Umowy) urządzeń telekomunikacyjnych, które zamierza przyłączyć do Sieci Operatora, do zaakceptowania przez Operatora;
- b) poinformowania Operatora (co najmniej z 2 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 poczytuje się datę złożenia ostatniego podpisu.
3. W razie sprzeczności pomiędzy postanowieniami Regulaminu lub Umowy, Strony uznają za wiążące postanowienia Umowy.
4. Wszelkie spory powstałe w związku z zawarciem lub wykonaniem Umowy mogą być poddane pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego.
5. Spór cywilnoprawny pomiędzy Operatorem a Konsumentem może być również zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Konsumenta lub z urzędu, zgodnie z zasadami określonymi w art. 109 Prawo Telekomunikacyjne .

#### § 21 – Szczególne postanowienia dotyczące Konsumentów

Konsument, który zawarł Umowę z Operatorem, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie czternastu dni od zawarcia Umowy. Konsument, który zawarł Umowę z Operatorem, może od niej odstąpić bez podania przyczyn oraz bez konieczności zwrotu ulgi (z wyjątkiem ulgi związanej z telekomunikacyjnym urządzeniem końcowym) przed rozpoczęciem świadczenia usług.

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

1. *Oświadczam, że zapoznałem/am się z treścią Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych i akceptuję jego warunki.*
2. *Oświadczam, że wyrażam zgodę na przetwarzanie adresu do korespondencji, adresu e-mail oraz numeru telefonu kontaktowego, a także innych danych podanych przeze mnie w trakcie trwania Umowy, w celu realizacji przedmiotu Umowy.*