

§ 1

Poniższy regulamin **usług telefonicznych oraz usługi dostępu do sieci Internet w technologii stacjonarnej**, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady świadczenia przez ITEL SOLUTIONS Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, kod pocztowy 02-676 ul. Postępu 15 C, REGON 302554779, NIP 7811888572, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS 0000481785, wpisaną do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 11 274, zwaną dalej „Operatorem” usług telefonicznych oraz usług dostępu do sieci Internet w technologii stacjonarnej.

Usługi są kierowane do abonentów (zwanymi dalej „Abonentami”) niebędących konsumentami.

§ 2

1. Zawarcie Umowy z Abonentem uzależnione jest od istnienia technicznych i prawnych możliwości realizacji Usług.
2. Abonent zobowiązany jest informować Operatora o każdorazowej zmianie swoich danych wskazanych w Umowie. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku, korespondencja skierowana na dotychczasowy adres Abonenta będzie uznana za skutecznie doręczoną.
3. Umowa może być zawarta w formie pisemnej lub w formie dokumentowej. Możliwością zawarcia jej, jest spełnienie przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie.
4. W przypadku zawarcia Umowy na czas oznaczony Abonentowi przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym wypowiedzenie wpłynęło do Operatora.
5. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu lub odstąpieniu od Umowy w formie dokumentowej, Operator w ciągu jednego dnia roboczego zawiadomi Abonenta o jego otrzymaniu. Zawiadomienie nastąpi poprzez albo wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie (podlegającej wypowiedzeniu lub której dotyczy odstąpienie) – w przypadku, gdy wskazany zostanie numer niegeograficzny, albo wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany do kontaktu, widniejący w Umowie (podlegającej wypowiedzeniu lub której dotyczy odstąpienie) – w przypadku gdy wskazany zostanie numer geograficzny.
6. Operator zobowiązuje się w terminie 14 od dnia otrzymania informacji o rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy potwierdzić przyjęcie oświadczenia na trwałym nośniku. Potwierdzenie zawierało będzie informację o: nazwie Usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia/odstąpienia, dniu otrzymania wypowiedzenia/odstąpienia oraz dniu rozwiązania Umowy (w przypadku wypowiedzenia).
7. W przypadku rozwiązania Umowy zawartej na czas oznaczony przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, Operatorowi przysługuje uprawnienie do naliczenia Opłaty Wyrównawczej, nie przekraczającej wysokości ulg przyznanych Abonentowi w związku z zawarciem (aktywacją) Umowy, świadczeniem Usługi lub zakupem telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, pomniejszonych o proporcjonalną ich wartość za okres odpowiednio od dnia zawarcia (aktywacji) Umowy, rozpoczęcia świadczenia Usługi lub zakupu telekomunikacyjnego urządzenia końcowego do dnia jej rozwiązania.
8. Ulga związana z zawarciem (aktywacją) Umowy przyznana jest w dniu zawarcia Umowy. Ulga związana ze świadczeniem Usługi przyznana jest w dniu aktywacji Usługi. W przypadku ulgi przyznanej w związku z zawarciem (aktywacją) Umowy, przyznana ulga to różnica między opłatą aktywacyjną przewidzianą w Cenniku dla umowy zawartej na czas nieoznaczony a opłatą aktywacyjną przewidzianą w Cenniku dla umowy zawartej na czas oznaczony dla wybranej taryfy i rodzaju dostępu. W przypadku ulgi przyznanej w związku z zakupem urządzenia końcowego, przyznana ulga to różnica w wysokości ceny takiego urządzenia przewidzianej dla umowy zawartej na czas nieoznaczony, a wysokością ceny takiego urządzenia dla umowy zawartej na czas oznaczony dla wybranej taryfy i rodzaju dostępu).
9. Operator może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy:
 - a) Abonent, pomimo zawieszenia świadczenia Usług, w wyznaczonym przez Operatora dodatkowym terminie nie ureguluje zaległych płatności;
 - b) Abonent korzysta z Usług w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych osobom trzecim;
 - c) Abonent kieruje ruch z sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych;
 - d) dane podane przez Abonenta przy zawarciu Umowy są nieprawdziwe;
 - e) z przyczyn technicznych nie jest możliwe dalsze świadczenie na rzecz Abonenta Usług lub też zapewnienie ich należytej jakości;

f) w przypadku śmierci Abonenta albo wykreślenia Abonenta niebędącego osobą fizyczną z właściwego rejestru albo ewidencji lub złożenia wniosku o upadłość Abonenta.

10. Dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną oraz dane Abonentów przetwarzane będą wyłącznie w celu dokonywania rozliczeń między operatorskich, wykonywania niniejszej Umowy, oraz wykonywania innych zadań określonych w Prawie Telekomunikacyjnym.

§ 3

1. Operator świadczy usługi telekomunikacyjne w ramach istniejących możliwości technicznych, o jakości zgodnej z normami ETSI.
2. Operator świadczy usługi w zakresie:
 - a) wykonywania i odbierania połączeń głosowych,
 - b) usługi stacjonarnego dostępu do sieci Internet na zasadach określonych w Regulaminie,
 - c) inne usługi, których szczegółowa lista określona jest w Cenniku,
 - d) inne usługi których realizacja możliwa będzie w przyszłości.
3. Usługi telekomunikacyjne świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
4. Usługi telekomunikacyjne i inne usługi świadczone na podstawie Umowy przez Operatora wraz z opłatami, a także koszty usług serwisowych określa Cennik. Aktualny tekst Cennika jest dostępny na stronie internetowej <https://itel-solutions.pl/>
5. Operator może zawiesić świadczenie całości lub części Usług w następujących przypadkach:
 - a) Abonent zalega z płatnością przez okres dłuższy niż 14 dni po wezwaniu do zapłaty;
 - b) stwierdzenia nietypowej charakterystyki połączeń, tj. charakterystyki wskazującej na nadużycie telekomunikacyjne,
 - c) zagrożenia płatności ze strony Abonenta,
 - d) Abonent podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług,
 - e) kierowania ruchu telekomunikacyjnego z sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych,
 - f) Abonent korzysta z urządzeń końcowych niespełniających zasadniczych wymagań lub powodujących zakłócenia w sieci i nie zaprzestanie korzystania z takiego urządzenia w terminie 3 dni od wezwania go do zaprzestania korzystania z takiego urządzenia.
6. Operator zastrzega sobie prawo blokowania dostępu do numerów wykorzystywanych do nadużyć na szkodę użytkowników lub Operatora.
- 7.
8. W sytuacji gdy jest to technicznie wykonalne Abonent ma prawo do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci internet z zachowaniem ciągłości świadczenia usługi
9. Aktywacja usługi opisanej powyżej następuje w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym dostawcą usług i zostanie potwierdzona na trwałym nośniku.
10. Operator ma obowiązek świadczyć usługę dostępu do sieci Internet na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usług dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej usługi.
11. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet z zachowaniem ciągłości świadczenia tej usług w terminie wskazanym w ust. 9 z przyczyn leżących po stronie Operatora Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od Operatora za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
12. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet z zachowaniem ciągłości świadczenia tej usług w terminie wskazanym w ust. 9, z przyczyn leżących po stronie nowego dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od tego dostawcy usług za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych Operatora.
13. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od terminu, o którym mowa w ust. 9 do dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet.
14. Abonent może żądać przy zmianie dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci operatora na obszarze geograficznym.
15. Abonent, o ile nie zrzeknie się tego uprawnienia, zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres jednego miesiąca od daty rozwiązania umowy.
16. W przypadku niedotrzymania terminu na przeniesienie numeru, Abonentowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 78 ust. 4 Prawa Telekomunikacyjnego.

17. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 16, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną do dnia przeniesienia numeru.

§ 4

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie, nienależyte wykonanie Usług, wyłącznie w zakresie określonym Umową, Regulaminem, oraz obowiązujących przepisów prawa.
2. Abonentowi przysługuje odszkodowanie za przerwy w świadczeniu Usług lub w przypadku braku osiągnięcia poziomu jakości świadczonych w przypadku, gdy łączny czas przerw w okresie rozliczeniowym wyniósł przynajmniej 36 godzin w wysokości 1/15 opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
3. Niezależnie od odszkodowania abonentowi przysługuje zwrot 1/30 opłaty miesięcznej za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin. W przypadku, gdy na skutek przerwy w świadczeniu usług lub w braku osiągnięcia poziomu jakości świadczonych usług Abonent poniósł szkodę, której wartość przekracza wysokość kary umownych - Abonent jest uprawniony do żądania zapłaty odszkodowania na zasadach ogólnych.
4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych usług dodatkowych nie objętych opłatą stałą, za które pobierane są dodatkowe opłaty zgodnie z Cennikiem, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej za daną usługę dodatkową. Średnia opłata miesięczna za daną usługę dodatkową liczona jest według trzech ostatnich rachunków telefonicznych dla numeru telefonu, którego dotyczy przerwa w świadczeniu usług, a w przypadku gdy abonent otrzymał mniej niż trzy rachunki telefoniczne - średniej opłaty miesięcznej z wszystkich wystawionych rachunków.
5. Wypłata odszkodowania następuje w przypadku uwzględnienia wniesionej przez Abonenta reklamacji, stosownie do jego wniosku.
6. Za początek przerwy w świadczeniu usługi przyjmuje się moment zarejestrowania zgłoszenia przerwy przez Abonenta do Operatora. Końcem okresu przerwy jest moment rozpoczęcia prawidłowego działania usługi zarejestrowany przez Operatora.
7. Odszkodowanie, o którym mowa wyżej przysługuje, jeżeli przerwa nastąpiła z winy Operatora, a Abonent dokonał zgłoszenia przerwy w świadczeniu usług do Operatora, a następnie, po potwierdzeniu istnienia faktu przerwy w świadczeniu Usług przez odpowiednie służby Operatora, zgłosił do Operatora wniosek o zapłatę odszkodowania.
8. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie nie wlicza się czasu, w którym usunięcie awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za działania osób trzecich ani za utracone korzyści.
10. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie urządzeń końcowych Abonenta skutkujących niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług świadczonych przez Operatora oraz inne zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.

§ 5

1. Abonent zobowiązuje się do:
 - a) niepodjęcia jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej oraz sieci Internet,
 - b) niepodjęcia jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej oraz sieci Internet,
 - c) korzystania z usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
 - d) niekierowania do sieci telekomunikacyjnej ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych,
 - e) niewykorzystywania telefonu lub urządzenia telekomunikacyjnego i niezgodnie z przepisami prawa lub niezgodnie z zawartą umową lub w celu realizacji działań na szkodę Operatora lub innych osób trzecich,
 - f) nieudostępniania innym podmiotom usługi bez zgody Operatora w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osoby trzeciej,
 - g) niewysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) ani niewysyłania w sposób masowy treści marketingowych,
 - h) niekorzystania z usług w sposób naruszający interesy innych grup Abonentów, bądź dobre obyczaje, czy praktyki rynkowe, ani do niepodjęcia czynów nieuczciwej konkurencji,
 - i) współdziałania na wezwanie Operatora przy usuwaniu skutków czynów bądź zdarzeń opisanych powyżej,
 - j) ochrony oraz nieudostępniania swojego hasła lub PIN osobom trzecim,
 - k) niedokonywania prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody,

- l) niegenerowania sztucznego ruchu telekomunikacyjnego w Sieci, to jest w szczególności ruchu, który nie służy nadawaniu, odbiorowi lub transmisji informacji kierowanych od lub do Abonenta, bądź którego głównym celem jest osiągnięcie korzyści majątkowej poprzez uzyskanie pewnej puli (liczby lub czasu trwania) połączeń pomiędzy Siecią a innymi sieciami telekomunikacyjnymi,
- m) niewysyłania komunikatów w sposób masowy,
- n) niewysyłania komunikatów w ramach prowadzonych lub administrowanych list subskrypcyjnych,
- o) niewykorzystywania Usług w celu przeprowadzania ankiet, głosowań lub plebiscytów,
- p) niewysyłania komunikatów, zawierających informacje o aktualnych wydarzeniach lub prognozach wydarzeń do większej grupy odbiorców,
- q) niedostępniania osobom trzecim Usług bez zgody Operatora, przy czym udostępniania Usług nie stanowi korzystanie z Usług przez pracowników Abonenta w celu wykonywania obowiązków z umowy o pracę z Abonentem lub innym podobnym stosunku prawnym.

§ 6

1. Do korzystania z Usługi transmisji danych niezbędne jest urządzenie końcowe zapewniające możliwość transmisji danych (odpowiedni telefon, modem, etc)
2. W ramach usługi transmisji danych Abonent może otrzymać do wykorzystania pakiet danych odpowiedni dla wybranego planu taryfowego.
3. W przypadku opisanym w ust. 2 Usługa transmisji danych świadczona jest w technologii pakietowej transmisji danych, w zależności od warunków i możliwości technicznych sieci w miejscu świadczenia usługi oraz w zależności od możliwości wykorzystywanego urządzenia końcowego.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) treści przekazywane podczas korzystania z usługi,
 - b) zabezpieczenie danych i oprogramowania komputerów Abonenta przed ingerencją osób trzecich,
 - c) rejestrację domen dokonywaną przez Abonenta w trakcie korzystania z usługi.
5. Operator zastrzega sobie prawo do ograniczenia przepływności transmisji danych w sytuacji korzystania przez Abonenta z usługi z naruszeniem zasad zawartych w Umowie lub Regulaminie.

§ 7

1. Parametry dostępu do internetu będą każdorazowo określone w Umowie.

§ 8

1. W czasie świadczenia Usługi, wszystkie transmisje danych traktowane są równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsumowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.
2. Abonenci mają prawo – za pomocą Usługi – do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji Abonenta lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
3. W ramach zarządzania Siecią i usługami, stosowane są środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług w zakresie określonych kategorii ruchu, stosowane są odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu Abonenta, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnień, wahań opóźnień, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy abonentów korzystających ze wspólnych zasobów Sieci.
4. Stosowane odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność abonentów ani ochronę ich danych osobowych.

5. Dopuszcza się stosowanie środków zarządzania ruchem wykraczających poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
 - a) zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega Operator, w tym prawu karnemu nakazującym np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści),
 - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych abonentów (np. poprzez zapobieganie cyberatakami przeprowadzanym przez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości abonentów dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących),
 - c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
6. Parametry jakości Usługi (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość Usługi poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. W praktyce niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości Usługi niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.
7. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym urządzeniu telekomunikacyjnym z Usługi oraz z oferowanych przez Operatora obecnie lub w przyszłości innych usług, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług (tzw. usług specjalistycznych), może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta. Wyjaśnienie, w jaki sposób taka usługa niebędąca Usługą, z której korzysta Abonent, mogłaby w praktyce wpłynąć na świadczone na jego rzecz usługi dostępu do Internetu, zawiera regulamin takiej usługi.

§ 9

1. Do sporządzania spisu abonentów i związanego z tym udostępniania danych stosuje się odpowiednio przepisy art. 161 i art. 169 Prawa Telekomunikacyjnego.
2. Dane abonenta, który wyraził zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celu umieszczenia w biurze numerów prowadzonych przez Operatora oraz innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, są udostępniane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz usługę informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów publicznie dostępnych usług telefonicznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w zakresie niezbędnym do zrealizowania powyższego celu.
3. Operator przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej <https://itel-solutions.pl/>
4. W przypadku udostępnienia przez Operatora urządzenia końcowego, Abonent na własny koszt zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego urządzenia końcowego w stanie niepogorszonym ponad zużycie wynikające z normalnej eksploatacji w terminie 14 dni od daty wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy na adres:

BIURO OBSŁUGI KLIENTA - ITEL Solutions Sp. z o.o., ul. Marcelińska 90, 60-324 Poznań,
tel.: +48 801 833 800 , e-mail: bok@itel-solutions.pl

5. Abonent ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych w przypadku niezwrócenia udostępnionego mu przez Operatora urządzenia końcowego lub jego zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji.

§ 10

1. Abonent może zgłaszać awarie do działu technicznego Operatora niezwłocznie po ich stwierdzeniu.
2. Pomoc techniczna Operatora jest dostępna przez całą dobę, siedem dni w tygodniu.
3. Abonent może zgłosić problemy techniczne oraz reklamacje telefonicznie lub pocztą elektroniczną na odpowiednie numery i adresy podane w Umowie lub udostępnione na stronie internetowej <https://itel-solutions.pl/>

4. Weryfikacja Abonenta dokonywana jest na podstawie danych osobowych lub okazanego dokumentu tożsamości z zastrzeżeniem możliwości zażądania dodatkowych dokumentów w przypadku wątpliwości co do tożsamości Abonenta.
5. W ramach obsługi serwisowej, Operator udziela informacji dotyczących świadczonych usług, przyjmuje reklamacje, realizuje zlecenia, udziela informacji odnośnie obsługi udostępnianych lub sprzedawanych przez Operatora urządzeń końcowych oraz dokonuje konserwacji i usuwania uszkodzeń oraz awarii w urządzeniach abonenckich będących własnością Operatora. Awarie usuwane są w terminie 72 h od daty zgłoszenia.
6. .

§ 11

1. Abonent ma prawo złożyć reklamację:
 - a) ustnie – osobiście do protokołu pod numerem telefonu 61 846 50 00 lub w Biurze Obsługi Klienta w Poznaniu przy ul. Marcelesińskiej 90
 - b) w formie pisemnej przesyłką pocztową na adres: Poznań 60-324 , ul. Marcelesińska 90. lub na bok@itel-solutions.pl
2. W przypadku przyjęcia reklamacji złożonej w formie ustnej lub pisemnej w Biurze Obsługi Klienta Operator niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
3. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie Operator potwierdza jej przyjęcie w terminie 14 dni.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę Abonenta
 - b) adres zamieszkania albo siedziby Abonenta
 - c) przedmiot reklamacji
 - d) okres, którego reklamacja dotyczy
 - e) przydzielony Abonentowi numer
 - f) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług, w przypadku niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług
 - g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy, w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty
 - h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty lub informację o tym że kwota ma być zaliczona w poczet przyszłych należności
 - i) czytelny podpis Abonenta, w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej
5. Operator w przypadku gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych powyżej, lub brak jest danych koniecznych do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres jej uzupełnienia,
6. Nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
7. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej lub w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej o ile został on wskazany przez Abonenta.
8. Abonent ma prawo złożyć reklamację w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana a także od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
9. Reklamację złożoną po upływie terminu, opisanego powyżej pozostaje bez rozpatrzenia o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta.
10. Nie rozpatrzenie przez Operatora reklamacji tj jest nie wysłanie przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu bądź nie uwzględnieniu reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia oznacza jej uwzględnienie
11. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy Abonentem jest osoba fizyczna wnosząca o świadczenie Usług lub korzystająca z Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, może dochodzić roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, prowadzonym przez Prezesa UKE o którym mowa w art. 109 Prawa Telekomunikacyjnego (adres strony internetowej www.uke.gov.pl). Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja Usługi telekomunikacyjnej została uwzględniona. W przypadku gdy w następstwie złożonej przez konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany, Operator przekazuje reklamującemu na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o:
 - a) zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich albo zgodzie na udział w takim postępowaniu przekazując jednocześnie informację o podmiocie uprawnionym właściwym dla danego przedsiębiorcy albo

- b) odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Jeżeli Operator nie złoży żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraził zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi - na wniosek konsumenta albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta - Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823).
12. Szczegółowe warunki, jakim powinna odpowiadać reklamacja oraz tryb postępowania reklamacyjnego określa rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. z 2014 r., poz. 284).

§ 12

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania należności za usługi zrealizowane w danym Okresie Rozliczeniowym w terminie płatności, wskazywanym na doręczanych mu rachunkach lub fakturach - bez względu na okoliczność, kto z tych usług bezpośrednio skorzystał.
2. W przypadku nieotrzymania rachunku lub faktury za okres rozliczeniowy, Abonent zobowiązuje się niezwłocznie zgłosić ten fakt Operatorowi.
3. Płatności będą realizowane w formie bezgotówkowej na konto wskazane na doręczanych rachunkach lub fakturach.
4. Należności wobec Operatora z tytułu realizacji Usług naliczane są na podstawie cen wskazanych w Cenniku.
5. Opłata aktywacyjna, abonamentowa i opłata za usługę zawieszenia świadczenia Usług płatne są z góry.
6. Opłaty za pozostałe usługi płatne są z dołu.
7. Operator zastrzega sobie również możliwość obciążenia Abonenta opłatą za zamówione przez Abonenta oraz wykonane na jego rzecz Usługi, które nie zostały uwzględnione w rachunkach lub fakturach wystawionych za poprzednie Okresy Rozliczeniowe, w sytuacjach wyjątkowych lub niezależnych od Operatora.
8. W przypadku świadczenia usługi podlegającej opłacie abonamentowej przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa ta była świadczona.
9. Operator może wezwać Abonenta do zabezpieczenia płatności lub wpłaty zaliczki w toku okresu rozliczeniowego, o ile ilość wykonywanych połączeń uzasadniać będzie obawę zagrożenia płatności ze strony Abonenta.
10. Zapłata dokonana jest z chwilą uznania rachunku bankowego wskazanego na rachunku lub fakturze przez Operatora.
11. W przypadku opóźnienia w zapłacie należności, Operator uprawniony będzie - na co Abonent wyraża zgodę, do naliczenia odsetek ustawowych.
12. Regulamin obowiązuje od dnia 06.04.2022r.
13. Aktualne teksty Regulaminu i Cenników oraz informacje o Usługach Operatora dostępne są na stronie <https://itel-solutions.pl/>