

Umowa nro świadczenie Usług Komunikacji Elektronicznej

zawarta w dniu r. pomiędzy:

ITEL Solutions Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, kod pocztowy 02-676 Warszawa, ul. Postępu 15C, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000481785, NIP 7811888572, REGON: 302554779, kapitał zakładowy: 1 000 000,00 zł, reprezentowaną przez:

..... - **Pełnomocnik**

zwaną w dalszej treści Umowy „Operatorem” lub odpowiednio „Stroną”,

a

....., z siedzibą w, pod adresem, której akta rejestrowe przechowuje Sąd Rejonowy Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem, REGON:, NIP:, o kapitale zakładowym w wysokości, reprezentowanym przez:

.....

zwaną w dalszej treści Umowy „Abonentem” lub „Stroną”

zwanymi łącznie „Stronami”

§ 1

1. Przedmiotem niniejszej Umowy są Usługi określone w Umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, zwanej dalej „Umową”.
2. Umowa niniejsza określa zakres Usług świadczonych przez Operatorem na rzecz Abonenta oraz prawa i obowiązki Stron. Abonent - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, utworzona i działająca zgodnie z przepisami prawa, która jest stroną Umowy, o której mowa w art. 292 PKE i zrezygnowała z uprawnień
3. Operator oświadcza, iż posiada prawo do świadczenia usług komunikacji elektronicznej określonych w niniejszej Umowie na podstawie Zaświadczenia o Wpisie do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych.
 - a) Abonent oświadcza, że zawiera Umowę w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą i ma ona dla niego charakter zawodowy, wynikający w szczególności z przedmiotu wykonywanej działalności gospodarczej - w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą.
4. Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług na rzecz Abonenta, na warunkach przewidzianych w Umowie.
5. Na Usługi świadczone w ramach niniejszej Umowy składają się:
 - a) usługi telefoniczne oraz usługi dostępu do sieci Internet w technologii stacjonarnej i/lub w technologii GSM
 - b) Dostępu do Sieci;
 - c) Wykonywania i odbierania połączeń głosowych;
 - d) Przesyłania wiadomości tekstowych;
 - e) Przesyłania wiadomości multimedialnych (MMS) .

6. Operator w ramach Umowy świadczy Abonentowi także dodatkowe usługi, opisane w zamówieniu stanowiącym załącznik nr 1 Zamówienie.

7. Zamówienie na dodatkowe usługi mogą być składane przez Abonenta pisemnie lub w formie dokumentowej.

8. Usługi dodatkowe, o których mowa w pkt 6. mogą zostać wprowadzone wyłącznie na podstawie pisemnie sporządzonego oraz podpisanego przez Strony Zamówienia.

9. Abonent zobowiązuje się korzystać z Usługi tylko przy użyciu urządzeń posiadających wymagane certyfikaty deklarację, homologację oraz dopuszczonych do obrotu.

10. Pozostałe zmiany, nie zamieszczone w Zamówieniu, o których mowa w pkt. 8, będą wprowadzane na podstawie pisemnie sporządzonego oraz podpisanego przez Strony Aneksu, numerowanego kolejno, począwszy od nr 1, zgodnie z kolejnością sporządzania.

11. Abonent oświadcza, że:

- Wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celu umieszczenia ich w spisie abonentów Operatora.

<input type="checkbox"/> 1	TAK	<input type="checkbox"/> 2	NIE
----------------------------	-----	----------------------------	-----

- Wyraża zgodę na otrzymywanie informacji handlowych drogą elektroniczną na podany przez niego adres poczty elektronicznej tj. i SMS na numer telefonu Jednocześnie oświadcza, że jest uprawniona/y do korzystania z przekazanego Operatorowi adresu poczty elektronicznej i numeru telefonu. Zgoda jest niezależna od czasu obowiązywania Umowy.

<input type="checkbox"/> 1	TAK	<input type="checkbox"/> 2	NIE
----------------------------	-----	----------------------------	-----

- Wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych przez Operatora w celu wielokrotnego przetwarzania i transferu danych osobowych w celach handlowo promocyjnych oraz udostępniania ich podmiotom trzecim. W każdej chwili mogą zgodę wycofać oraz mam świadomość że w każdej chwili mogą zwrócić się do Operatora z pytaniem dotyczącym niniejszej zgody a wyrażenie przez mnie zgody jest dobrowolne.

<input type="checkbox"/> 1	TAK	<input type="checkbox"/> 2	NIE
----------------------------	-----	----------------------------	-----

- Wyraża zgodę na udostępnienie przez Operatora danych osobowych: imion, nazwiska, nazwy firmy, nr PESEL, NIP i REGON do innym Operatorom w celu uzyskania informacji o fakcie ewentualnego zaprzestania regulowania płatności z tytułu świadczonych usług komunikacji elektronicznej, a także serii i nr dokumentu potwierdzającego tożsamość tym Operatorom w celu uzyskania informacji o fakcie utraty, kradzieży, podrobienia lub przerobienia tego dokumentu, jednocześnie zgadza się na udostępnienie przez Operatorów ww. informacji.

<input type="checkbox"/> 1	TAK	<input type="checkbox"/> 2	NIE
----------------------------	-----	----------------------------	-----

- Abonent zgłasza żądanie doręczania proponowanych zmian w Umowie:
 - na adres mailowy
 - Abonent zgłasza żądanie przesłania informacji o których mowa w 44 Umowy:
 - SMS na numer telefonu

telefonicznie na numer telefonu

- Abonent wybiera próg kwotowy do usług o podwyższonej opłacie:

0 PLN 35 PLN 100 PLN 200 PLN

W przypadku gdy Abonent nie określił progu kwotowego próg ten wynosi 35 PLN dla każdego okresu rozliczeniowego.

12. Okres rozliczeniowy jest to okres, za który dokonywane są rozliczenia Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczenia usług komunikacji elektronicznej. Okres rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc kalendarzowy. Czas trwania danego Okresu rozliczeniowego jest równy liczbie dni miesiąca kalendarzowego, w którym dany Okres rozliczeniowy się rozpoczął. Pierwszy okres rozliczeniowy rozpoczyna się od dnia wskazanego przez Operatora w fakturze VAT.

13. Świadczenie usługi rozpoczyna się od daty wskazanej w treści protokołu zdawczo-odbiorczego i trwa nie krócej niż Minimalny Czas Świadczenia Usługi (MCŚU), jeżeli jest określony w Zamówieniu. MCŚU jest minimalnym okresem wymaganym do skorzystania z warunków promocyjnych. MCŚU wyrażony w miesiącach upływa z końcem ostatniego pełnego miesiąca kalendarzowego. Abonent może wypowiedzieć umowę w okresie MCŚU z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego. Po upływie MCŚU Umowa przekształca się na czas nieokreślony, chyba że którakolwiek ze Stron nie później niż na co najmniej jeden miesiąc przed zakończeniem MCŚU złoży oświadczenie o zakończeniu trwania niniejszej Umowy.

a) Termin rozpoczęcia świadczenia Usługi będzie zgodny z Zamówieniem lub Wnioskiem na przeniesienie numeracji.

14. Wybrany plan taryfowy.....Abonent oświadcza, że warunki niniejszej Umowa mają charakter indywidualny i była ona przedmiotem negocjacji pomiędzy Operatorem a Abonentem.

15. Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania należności wynikających z Umowy oraz załączników do Umowy.

16. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od pozytywnej oceny wiarygodności finansowej Abonenta.

17. W przypadku wątpliwości co do wiarygodności płatniczej Abonenta, Operator może zażądać wpłaty kaucji w celu zabezpieczenia należności wynikających z Umowy w wysokości 3 krotności opłaty abonamentowej, którą Abonent wpłaci na indywidualne konto abonenckie.

18. W przypadku wpłacenia kaucji Operator jest uprawniony do zaspokojenia z kwoty kaucji wymagalnych należności w stosunku do Abonenta.

19. Operator zobowiązany jest do zwrotu kaucji w terminie 14 dni od daty rozwiązania Umowy z zastrzeżeniem ust. 18 powyżej.

20. Operator powiadamia Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.

21. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 20, Operator . może ograniczyć świadczenie Usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu inicjowania połączeń głosowych oraz wysyłania krótkich wiadomości tekstowych, a także na zablokowaniu korzystania z transmisji danych. Ograniczenie nie będzie dotyczyło wykonywania połączeń na numery alarmowe.

22. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia Usługi, o których mowa w ust. 21, Abonent nie zapłaci zaległych należności, Operator . niezwłocznie powiadomi Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi.

23. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w ust. 22, Abonent nie zapłaci zaległych należności, Operator ma prawo do zawieszenia świadczenia Usługi.

24. Zawieszenie to skutkuje możliwością korzystania przez Abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe.

25. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.

26. Operator wznawia świadczenie Usługi niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi.

27. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usługi nie ustały przyczyny ich zawieszenia, Operator powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy Abonent nie zapłaci zaległych należności.

28. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej Usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi, Operator może zawiesić świadczenie Usługi.

29. Powiadomienie doręczane jest bezpłatnie na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej.

30. W przypadku rozwiązania Umowy przed upływem czasu na który została zawarta tj. MCŚU przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta, Operatorowi przysługuje Abonenta roszczenie w wysokości 100% wartości opłat abonamentowych należnych Operatorowi za okres pozostający do dnia jej rozwiązania.

31. Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy zawartej na czas nieokreślony lub określony w przypadku, gdy:

a) konieczność wprowadzenia zmian wynika:

1) bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług;

2) z decyzji Prezesa UKE,

b) proponowane zmiany:

1) są wyłącznie na korzyść Abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,

2) mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonentów.

32. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa ust. 31, Abonent może wypowiedzieć Umowę z zastrzeżeniem konieczności zapłaty odszkodowania, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.

33. Operator podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, o których mowa w ust. 31, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE.

34. Bezwzględnie po publikacji, o której mowa w ust. 33, Operator:

a) doręcza na trwałym nośniku Abonentowi podane do publicznej wiadomości informacje, o których mowa w ust. 33,

b) informuje na trwałym nośniku Abonenta o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 32.

35. Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy zawartej na czas określony, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności, niż wskazane w ust. 31 z przyczyn, których Operator nie mógł przewidzieć i nie miał na nie wpływu.

36. Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy zawartej na czas nieokreślony, jak również, gdy wystąpi którakolwiek z następujących okoliczności:

- a) wynikające ze świadczenia usług przy pomocy i na infrastrukturze podmiotu trzeciego polegające na braku możliwości świadczenia Usługi, w szczególności kiedy zostanie dokonana jednostronna zmiana warunków dostarczania usług komunikacji elektronicznej, której skutkiem jest konieczność zmiany warunków Umowy dotyczących sposobu świadczenia Usługi, w tym ceny,
- b) techniczne zaprzestanie świadczenia Usługi lub jej elementów, której skutkiem jest konieczność zmiany warunków Umowy dotyczących sposobu świadczenia Usługi, w tym ceny,
- c) zmiany związanej z elementami kosztowymi dotyczącymi świadczenia Usług, a wynikających z:
- 1) wzrostu opłat wynikających z PKE, ustalanych i zależnych od Prezesa UKE, m.in. takich jak opłata telekomunikacyjna, opłata za prawo do wykorzystywania zasobów numeracji, opłata za prawo dysponowania częstotliwościami,
 - 2) zmiany warunków lub opłat z tytułu dostępu telekomunikacyjnego, rozliczeniami międzyoperatorskimi, utrzymania lub obsługi infrastruktury,
 - 3) zmiany warunków u dostawcy zewnętrznego, której skutkiem jest konieczność zmiany warunków Umowy dotyczących sposobu świadczenia Usługi, w tym ceny.
37. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 35 i 36, Abonent może wypowiedzieć Umowę bez konieczności zapłaty odszkodowania, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.
38. W przypadku dokonania zmian wskazanych w ust. 35 i 36 Operator doręcza Abonentowi będącemu stroną Umowy zawartej w formie pisemnej, lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie doręczenia treści każdej proponowanej zmiany w innej formie, wskazując w tym celu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej każdej proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, informując jednocześnie Abonenta o prawie do wypowiedzenia Umowy oraz o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 37.
39. Operator niezwłocznie informuje Abonentów będących stroną Umowy zawartej w formie pisemnej lub dokumentowej o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji oraz innych wynikających z przepisów prawa na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.
40. Umowa niniejsza zostaje zawarta na okres miesięcy po tym czasie zostaje przedłużona na czas nieokreślony. Łączna cena za wybrany Abonament obliczona dla całego okresu obowiązywania Umowy wynosiNależności za pozostałe usługi będą obliczane zgodnie z wybranym planem taryfowym wg stawek określonych w Umowie.
41. Z chwilą przedłużenia Umowy na czas nieokreślony Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty abonamentowej w wysokości określonej Zamówieniu w części dotyczącej Umowy na czas nieokreślony.
42. 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.
43. 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.

44. Zawiadomienie nastąpi poprzez:

- a) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu – w przypadku wskazania numeru geograficznego;
- b) wykonanie połączenia głosowego na numer wskazany przez abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu – w przypadku wskazania numeru geograficznego – obowiązek uznaje się za wykonany jeśli wykonano 3 próby połączenia
- c) wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany do kontaktu widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu.

45. 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).

46. W przypadku gdy Umowa abonencka 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 komunikacji elektronicznej objętych Umową.

47. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy o świadczenie usług, Operator poinformuje Abonenta na trwałym nośniku, w terminie nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa abonencka została zawarta, o automatycznym przedłużeniu Umowy, sposobach jej rozwiązania, a także najkorzystniejszych oferowanych przez Operatora pakietach taryfowych.

48. Operator może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy:

- a) Abonent korzysta z Usług w celu świadczenia usług komunikacji elektronicznej osobom trzecim;
- b) Abonent kieruje ruch z sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych;
- c) dane podane przez Abonenta przy zawarciu Umowy są nieprawdziwe;
- d) z przyczyn technicznych nie jest możliwe dalsze świadczenie na rzecz Abonenta Usług lub też zapewnienie ich należytej jakości;
- e) w przypadku śmierci Abonenta albo wykreślenia Abonenta niebędącego osobą fizyczną z właściwego rejestru albo ewidencji lub złożenia wniosku o upadłość Abonenta.
- f) Abonent przekroczy terminy wskazane w procedurze zawieszenia, ograniczenia i wypowiedzenia Umowy
- g) Abonent nie złożył przewidzianego Umową zabezpieczenia.

49. Aktywacja usługi nastąpi w terminie określonym w Umowie jednak nie później niż data przeniesienia numerów wyznaczona na Wniosku NP.

50. W przypadku gdy Umowa zawierana jest na usługi związane z przeniesieniem istniejącego numeru telefonu uruchomienie Usługi następuje w terminie 1 dnia roboczego od rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą.

51. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi opłaty związane ze świadczeniem usługi naliczane zgodnie z Umową.

52. Wszelkie reklamacje dotyczące Usługi należy kierować do:

BIURO OBSŁUGI KLIENTA - ITEL Solutions Sp. z o.o., ul. Marcelińska 92, 60-324 Poznań,

tel.: 61 846 50 00, e-mail: bok@itel-solutions.pl.

53. Zawarcie Umowy z Abonentem uzależnione jest od istnienia technicznych i prawnych możliwości realizacji Usług.

54. 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.

55. Umowa może być zawarta w formie pisemnej lub w formie dokumentowej. Możliwością zawarcia jej, jest spełnienie przez Zamawiającego warunków określonych w Umowie.

56. Operator świadczy usługi telekomunikacyjne w ramach istniejących możliwości technicznych.

57. Operator świadczy usługi w zakresie:

A) usług GSM

a) Przyłączenia do sieci innego operatora (dalej „MNO”), który świadczy na rzecz Operatora usługi dostępowe (dalej „Sieć”),

b) Dostępu do Sieci,

c) Wykonywania i odbierania połączeń głosowych,

d) Przesyłania wiadomości tekstowych),

e) Przesyłania wiadomości multimedialnych (MMS),

f) innych usług transmisji danych na zasadach określonych w Umowie,

g) Innych usług,.

B) usługi telefonicznych oraz usług dostępu do sieci Internet w technologii stacjonarnej

a) wykonywania i odbierania połączeń głosowych,

b) usługi stacjonarnego dostępu do sieci Internet na zasadach określonych Umowie,

c) inne usługi, których szczegółowa lista określona jest w Umowie,

d) inne usługi których realizacja możliwa będzie w przyszłości.

58. Usługi telekomunikacyjne świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

59. Operator może zawiesić świadczenie całości lub części Usług w sytuacji:

a) stwierdzenia nietypowej charakterystyki połączeń, tj. charakterystyki wskazującej na nadużycie telekomunikacyjne,

b) zagrożenia płatności ze strony Abonenta,

c) Abonent podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług,

d) kierowania ruchu telekomunikacyjnego z sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych,

e) Abonent korzysta z urządzeń końcowych niespełniających zasadniczych wymagań lub powodujących zakłócenia w sieci MNO i nie zaprzestanie korzystania z takiego urządzenia w terminie 4 dni od wezwania go do zaprzestania korzystania z takiego urządzenia.

60. Operator zastrzega sobie prawo blokowania dostępu do numerów wykorzystywanych do nadużyć na szkodę użytkowników lub Operatora.

61. W przypadku usług GSM:

a) Jakość świadczonych usług, w tym w szczególności zasięg w sieci lub parametry dotyczące transmisji danych zależą również od uwarunkowań geograficznych, urbanistycznych lub technicznych.

b) Operator świadczy usługi w zasięgu sieci oraz sieci innych podmiotów w przypadku istnienia w tym zakresie stosownych porozumień.

62. W sytuacji gdy jest to technicznie wykonalne Abonent ma prawo do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci internet z zachowaniem ciągłości świadczenia usługi.

63. 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.

64. 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.

65. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet z zachowaniem ciągłości świadczenia tej usług 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.

66. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet z zachowaniem ciągłości świadczenia tej usług w terminie, 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.

67. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od terminu, określonego jako termin na przeniesienie do dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet.

68. Abonent może żądać przy zmianie dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru:

- 1) w przypadku numerów geograficznych – w obszarze geograficznym;
- 2) w przypadku numerów niegeograficznych – na terenie całego kraju.

69. Abonent o ile nie zrzeknie się tego uprawnienia, zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres jednego miesiąca od daty rozwiązania umowy.

70. 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 nie leżących po stronie Operatora.

71. Kwotę odszkodowania, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną do dnia przeniesienia numeru.

72. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie, nienależyte wykonanie Usług, wyłącznie w zakresie określonym Umową, oraz obowiązujących przepisów prawa.

73. 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.

74. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych usług dodatkowych nie objętych opłatą stałą, za które pobierane są dodatkowe opłaty zgodnie z Umową, 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.

75. Wpłata odszkodowania następuje w przypadku uwzględnienia wniesionej przez Abonenta reklamacji, stosownie do jego wniosku poprzez zaliczenie odszkodowania na poczet przyszłych należności, wpłatę na rachunek bankowy, najpóźniej w ostatnim dniu okresu rozliczeniowego, w którym nastąpiło wniesienie przez abonenta reklamacji.

76. 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.

77. 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.

78. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie nie wlicza się czasu, w którym usunięcie awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

79. Operator nie ponosi odpowiedzialności za działania osób trzecich ani za utracone korzyści.

80. 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 Usług GSM.

81. Abonent zobowiązuje się do:

- a) niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej MNO oraz sieci Internet,
- b) niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej MNO oraz sieci Internet,
- c) korzystania z usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
- d) nieużywania karty SIM z wykorzystaniem telefonu lub urządzenia telekomunikacyjnego kradzonego, bez homologacji lub bez certyfikatu,
- e) nieużywania adapterów (urządzeń telekomunikacyjnych umożliwiających podłączenie do sieci telekomunikacyjnej i kierowanie do niej lub modyfikowanie komunikatów, połączeń telefonicznych lub sygnałów pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych),
- f) niekierowania do sieci telekomunikacyjnej (w tym do sieci MNO) ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych,
- g) niewykorzystywania telefonu i karty SIM lub urządzenia telekomunikacyjnego i karty SIM lub urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z przepisami prawa lub niezgodnie z zawartą umową lub w celu realizacji działań na szkodę Operatora, MNO lub innych osób trzecich,
- h) nieudostępniania innym podmiotom usługi bez zgody Operatora w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osoby trzeciej,
- i) niewysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) ani niewysyłania w sposób masowy treści marketingowych,
- j) niekorzystania z usług w sposób naruszający interesy innych grup Abonentów, bądź dobre obyczaje, czy praktyki rynkowe, ani do niepodejmowania czynów nieuczciwej konkurencji,
- k) współdziałania na wezwanie Operatora przy usuwaniu skutków czynów bądź zdarzeń opisanych powyżej,
- l) chronienia karty SIM przed jej zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą. Każdorazowo o zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu lub kradzieży karty SIM Abonent zobowiązany jest poinformować Operatora. W przypadku zgłoszenia ustnego Abonent zobowiązuje się do pisemnego potwierdzenia zgłoszenia w terminie 2 dni od daty zgłoszenia ustnego,
- m) wystąpienia z wnioskiem o wydanie nowej karty SIM najpóźniej w terminie 2 dni od dnia utraty jej posiadania; wydanie nowej karty SIM następuje na koszt Abonenta,
- n) ochrony oraz nieudostępniania swojego hasła lub PIN osobom trzecim,

- o) niedokonywania prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody,
 - p) 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,
 - q) nieużywania Karty SIM w celu prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na masowym wykonywaniu połączeń (w tym połączeń telefonicznych, SMS, MMS) do wybranych osób lub grup osób (w tym tzw. „call center”), w szczególności poprzez automatyczną dystrybucję połączeń lub automatyczną, interaktywną obsługę osoby dzwoniącej lub integrację systemu telekomunikacyjnego i informatycznego,
 - r) niewykorzystywania telefonu lub Karty SIM bez zgody Operatora do rozwiązań telemetrycznych polegających na przesyłaniu informacji z/do systemów: pomiarowych, zdalnego sterowania, alarmowych, w tym w systemach monitoringu osób, budynków, pojazdów, a także informacji dodatkowych wysyłanych/odbieranych przez te systemy;
 - s) niewysyłania komunikatów, w tym SMS lub MMS, w sposób masowy,
 - t) niewysyłania komunikatów w ramach prowadzonych lub administrowanych list subskrypcyjnych,
 - u) niewykorzystywania Usług w celu przeprowadzania ankiet, głosowań lub plebiscytów,
 - v) niewysyłania komunikatów, w tym SMS lub MMS, zawierających informacje o aktualnych wydarzeniach lub prognozach wydarzeń do większej grupy odbiorców,
 - w) nieudostępniania 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.
82. W przypadku zgubienia lub kradzieży karty SIM i jej używania przez osoby trzecie do czasu powiadomienia, o którym mowa powyżej za skutki powstałe na skutek takiego używania odpowiedzialność ponosi Abonent. W przypadku utraty karty SIM niezależnych od Abonenta Operator udzieli Abonentowi bonifikaty w zakresie opłaty abonamentowej za czas od daty zgłoszenia utraty karty SIM do daty wydania nowej karty SIM pod warunkiem wystąpienia z wnioskiem o wydanie nowej karty SIM zgodnie z zapisami powyżej, w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień.
83. Usługa transmisji danych świadczona jest z wykorzystaniem tej samej karty SIM co usługi głosowe i do korzystania z niej niezbędne jest urządzenie końcowe zapewniające możliwość transmisji danych (odpowiedni telefon, modem, etc) lub z wykorzystaniem karty SIM służącej tylko do usługi transmisji danych.
84. W ramach usługi transmisji danych Abonent otrzymuje do wykorzystania pakiet danych odpowiedni dla wybranego planu taryfowego.
85. 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.
86. W przypadku korzystania z usług transmisji danych Operator informuje abonenta o wyczerpaniu pakietu danych poprzez wysłanie SMS na numer abonenta. Po wyczerpaniu pakietu danych abonent w dalszym ciągu może korzystać z usługi a rozliczenie korzystania następuje według stawek określonych w Umowie. Korzystanie z usługi transmisji danych jest możliwe na terenie całego kraju, z zastrzeżeniem ust. 3 powyżej.
87. Operator zapewnia abonentowi możliwość monitorowania sposobu wykorzystania usług mobilnych, które rozliczane są w oparciu o czas, ilość danych lub jednostek taryfikacyjnych oraz powiadamia Abonenta o przekroczeniu limitu danych przewidzianych w pakietach taryfowych, ofertach, w tym ofertach promocyjnych za pośrednictwem SMS-a, na numer MSISDN przypisany do karty SIM lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
88. 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.

89. Operator zastrzega sobie prawo do ograniczenia przepływności transmisji danych w sytuacji korzystania przez Abonenta z usługi z naruszeniem zasad zawartych w Umowie.

90. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dla poszczególnych technologii sieciowych aktualne na dzień 01.05.2017 r. wynoszą:

Technologia Wysyłanie danych Pobieranie danych

2G/GSM-GPRS 20 kb/s 80 kb/s

2G/GSM-EDGE 58,4 kb/s 233,6 kb/s

3G/UMTS 384 kb/s 384 kb/s

3G/UMTS-HSPA 4 Mb/s 42 Mb/s

4G/LTE 50 Mb/s 150 Mb/s

4G/LTE-Advanced 50 Mb/s 300 Mb/s

91. Podane prędkości są szacunkowymi wartościami maksymalnymi. Rzeczywista osiągalna prędkość zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego urządzenia telekomunikacyjnego, jego kategorii i oprogramowania, w tym działających aplikacji, wykorzystywanej technologii sieciowej, siły i jakości sygnału radiowego, odległości od stacji bazowej, czynników wpływających na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku), ilości i aktywności innych abonentów obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaju wykorzystywanej karty SIM. Na niektórych obszarach Polski dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry Usługi mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z Usługi.

92. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dla poszczególnych technologii sieciowych przedstawione są też na stronie internetowej <https://itel-solutions.pl/>. W miarę rozwoju Sieci skutkującego zwiększeniem prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi, informacje na temat szacunkowych maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu będą aktualizowane poprzez publikację na stronie internetowej <https://itel-solutions.pl/>.

93. W przekazach marketingowych np. w reklamach dotyczących usług, Operator może określać prędkość w zakresie pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi. Znaczne odstępstwa od odpowiedniej wartości prędkości deklarowanej mogą mieć wpływ na korzystanie przez Abonentów z Usługi. Wyjaśnienie wpływu znacznych odstępstw od prędkości deklarowanej będzie wskazane w Umowie, w szczególności regulaminach promocji lub usług, do których deklarowana prędkość się odwołuje.

94. 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.

95. 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.

96. 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 obiektywne 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 opóźnienia, wahań opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy abonentów korzystających ze wspólnych zasobów Sieci.

97. Stosowane odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność abonentów ani ochronę ich danych osobowych.

98. 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 poprzez 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.

99. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne 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.

100. 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.

Usługi telefoniczne oraz usługi dostępu do sieci Internet w technologii stacjonarnej.

101. Abonent zobowiązuje się do:

a) niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej oraz sieci Internet,

b) niepodejmowania 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 niepodejmowania 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) nieudostępniania 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.

102. Do korzystania z Usługi transmisji danych niezbędne jest urządzenie końcowe zapewniające możliwość transmisji danych (odpowiedni telefon, modem, etc).

103. W ramach usługi transmisji danych Abonent może otrzymać do wykorzystania pakiet danych odpowiedni dla wybranego planu taryfowego.

104. 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.

105. 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.

106. Operator zastrzega sobie prawo do ograniczenia przepływności transmisji danych w sytuacji korzystania przez Abonenta z usługi z naruszeniem zasad zawartych w Umowie.

107. Do sporządzania spisu abonentów i związanego z tym udostępniania danych stosuje się przepisy Prawa Komunikacji Elektronicznej.

108. 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.

109. Operator świadczy usługi dostępu do Internetu o prędkości oraz innych parametrach określonych w Umowie, w tym również w załącznikach do Umowy. Abonent może nie mieć możliwości lub ograniczoną możliwość korzystania z treści, aplikacji i usług, które wymagają większej prędkości lub innych parametrów niż usługi dostępu do Internetu świadczone przez Operatora. Określone w Umowie, w tym również w załącznikach do Umowy, prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu są minimalnymi, zwykle dostępnymi, maksymalnymi deklarowanymi prędkościami pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej <https://itel-solutions.pl/>.

110. 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: ul. Marcelesińska 92, 60-324 Poznań.

111. 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.

112. W przypadku kart służących tylko do transmisji danych Operator nie zapewnia połączeń z numerami alarmowymi. W przypadku usług głosowych Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi.

113. Abonent może zgłaszać awarie do działu technicznego Operatora niezwłocznie po ich stwierdzeniu.

114. Pomoc techniczna Operatora jest dostępna przez całą dobę, siedem dni w tygodniu.

115. 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/>.

116. 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.

117. 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.

118. 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 92

b) w formie pisemnej przesyłką pocztową na adres: Poznań 60-324, ul. Marcelesińska 92 lub na bok@itel-solutions.pl

119. W przypadku przyjęcia reklamacji złożonej w formie ustnej lub pisemnej w Biurze Obsługi Klienta Operator niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.

120. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie Operator potwierdza jej przyjęcie w terminie 14 dni.

121. 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 przysługujących należności,
- i) czytelny podpis Abonenta, w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej) wskazanie sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź.

122. 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.

123. Nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

124. 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.

125. 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.

126. Reklamację złożoną po upływie terminu, opisanego powyżej pozostaje bez rozpatrzenia o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta.

127. Nie rozpatrzenie przez Operatora reklamacji tj. jest nie wysłanie przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu bądź nie uwzględnieniu reklamacji w terminie 30 dni.

128. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy Abonentem jest osoba fizyczna wnioskująca 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. 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).

129. 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).
130. 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.
131. W przypadku nieotrzymania rachunku lub faktury za okres rozliczeniowy, Abonent zobowiązuje się niezwłocznie zgłosić ten fakt Operatorowi.
132. Płatności będą realizowane w formie bezgotówkowej na konto wskazane na doręczanych rachunkach lub fakturach.
133. Należności wobec Operatora z tytułu realizacji Usług naliczane są na podstawie cen wskazanych w Umowie.
134. Opłata aktywacyjna, abonamentowa i opłata za usługę zawieszenia świadczenia Usług płatne są z góry.
135. Opłaty za pozostałe usługi płatne są z dołu.
136. 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.
137. 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.
138. 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.
139. Zapłata dokonana jest z chwilą uznania rachunku bankowego wskazanego na rachunku lub fakturze przez Operatora.
140. W przypadku opóźnienia w zapłacie należności, Operator uprawniony będzie na co Abonent wyraża zgodę, do naliczenia odsetek ustawowych.
141. Kwestie sporne będą rozwiązywane w miarę możliwości w sposób polubowny.
142. W przypadku braku porozumienia Stron, spory będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Operatora. Do wykonania niniejszej Umowy mają również zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz obowiązującego Prawa komunikacji elektronicznej (Ustawa z dnia 12 lipca 2024 r.).
143. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.
144. Wszelkie zmiany Umowy będą dokonywane w formie pisemnej lub w formie dokumentowej.
145. Abonent podpisując Umowę wyraża zgodę na przekazanie przez Operatora usług praw i obowiązków wynikających z Umowy abonenckiej na rzecz innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego.

146. Oświadczenie Abonenta:

W związku z obowiązkiem dostawcy usług, wynikającym z art. 80 ust. 2 ustawy wprowadzającej ustawę Prawo Komunikacji Elektronicznej (Dz. U. z 2024 r., poz. 1222) oświadczam, iż*:

	TAK	NIE
1. Jestem przedsiębiorcą		
2. Posiadam status małego lub mikro przedsiębiorstwa		
3. Działam w imieniu organizacji pozarządowej w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz.U. 2003 nr 96 poz. 873)		
4. Wyrażam zgodę na wyłączenie przepisów art. 285-288, art. 291, art. 301 ust 1, art. 305 ust. 1 i 3 oraz art. 317 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej (Dz. U. z 2024 r., poz. 1221)ii**		

*Prosimy o zaznaczenie pola przy odpowiedniej rubryce

**Pola nie wypełnia się w przypadku nieposiadania statusu mikro przedsiębiorcy, małego przedsiębiorcy albo organizacji pozarządowej

Podpis

Zgodnie z przepisami ustawy Prawo przedsiębiorców z dnia 6 marca 2018 r. przyjmuje się następującą klasyfikację przedsiębiorców:

Klasyfikacja podmiotów prowadzących działalność gospodarczą	Przedsiębiorca, który w co najmniej jednym roku z dwóch ostatnich lat obrotowych spełniał łącznie poniższe dwa warunki:		
	Średnioroczne zatrudnienie	Osiągnięcie jednego z poniższych:	
		Roczny obrót netto	Suma aktywów
mikroprzedsiębiorca	< 10 pracowników	≤ 2 mln Euro	≤ 2 mln Euro
mały przedsiębiorca	< 50 pracowników	≤ 10 mln Euro	≤ 10 mln Euro

W imieniu Abonenta:

W imieniu ITTEL Solutions

Czytelny podpis i pieczęć firmy

Data złożenia podpisu

Czytelny podpis i pieczęć firmy

Data złożenia podpisu