

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH "ITALNET"

Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług zwany dalej „Regulaminem” określa zakres i warunki wykonania usług przez OPERATORA - firmę ITALNET Sebastian Handzlik z siedzibą w Warszawie przy ul. Zwoleńskiej 16A, działającą na podstawie zgłoszenia do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, polegających na świadczeniu usług dostępu do: Internetu, telefonii stacjonarnej oraz telewizji.

Definicje

Użyte w regulaminie definicje mają następujące znaczenie:

- a) **Abonament** - uprawnienie do korzystania z usług sieci Operatora na podstawie Umowy;
- b) **Abonent** - usługobiorca (osoba fizyczna, osoba prawna, inny podmiot nie posiadający osobowości prawnej), z którym podpisano Umowę;
- c) **Biuro Obsługi Klienta** - jednostka organizacyjna Operatora odpowiedzialna za kompleksową obsługę Abonentów;
- d) **Centrum Zarządzania Siecią** - jednostka organizacyjna Operatora zajmująca się zarządzaniem siecią Operatora;
- e) **Łącze Telekomunikacyjne** - zespół środków technicznych umożliwiający przesyłanie sygnałów w sieci telekomunikacyjnej, przeznaczony do realizacji określonej Usługi Telekomunikacyjnej;
- f) **Hasło** - kod cyfrowy, literowy lub cyfrowo-literowy, składający się z minimum 4 a maksimum 20 znaków, służący do identyfikacji Abonenta, przy pomocy którego może zamawiać dodatkowe usługi lub rezygnować z niektórych usług oraz logować się do Panelu Abonenta;
- g) **Minimalny Okres** - oznaczony w Umowie okres świadczenia Usługi, w trakcie którego, z wyjątkiem sytuacji przewidzianych w Umowie lub Regulaminie, Umowa nie może być rozwiązana przez żadną ze Stron;
- h) **Operator** - firma ITALNET Sebastian Handzlik z siedzibą w Warszawie przy ul. Zwoleńskiej 16A;
- i) **Opłata Abonamentowa** - opłata wnoszona przez Abonenta, w wysokości wskazanej w Cenniku, z tytułu zapewnienia przez Operatora dostępu do Usługi;
- j) **Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora, rozpoczynający się i kończący we wskazanych na fakturze VAT dniach miesiąca;
- k) **Sieć Operatora** - zbiór zintegrowanych lub współpracujących ze sobą miejskich sieci telekomunikacyjnych administrowanych przez Operatora;
- l) **Siła Wyższa** - zdarzenie o charakterze nadzwyczajnym niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, a w szczególności: działanie sił przyrody, wojna, strajki, awarie w dostawie energii, akty władzy państwowej, samorządowej itp.;
- m) **Umowa** - umowa z Abonentem, na podstawie której Operator zobowiązuje się do świadczenia usług na rzecz Abonenta a Abonent zobowiązuje się do terminowania za usługi;
- n) **Urządzenie Abonenckie** - wszelkie urządzenia udostępniane Abonentowi na czas trwania Umowy, będące własnością Operatora;
- o) **Usługi** - usługi świadczone na rzecz Abonenta przez Operatora;

- p) **Usługa Telekomunikacyjna** - usługi polegające na zapewnieniu przekazu danych cyfrowych pomiędzy urządzeniami Abonenta;
- q) **Ustawa** – ustawa z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800, z późn. zm.) lub inny akt prawny, który zastąpi ustawę z dnia 16 lipca 2004r.

Umowa

1. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że Strony postanowią inaczej.
2. Umowa zawierana jest po okazaniu przez Abonenta oryginałów lub poświadczonych kserokopii dokumentów:
 - a) osoby prawne lub jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej: odpis przewidzianego prawem rejestru, REGON, NIP, tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości (na życzenie), w którym zainstalowane będą Urządzenia Abonenckie, stanowiący uprawnienie do władania lub dysponowania lokalem lub nieruchomością lub do ich zajmowania;
 - b) osoby fizyczne: dowód osobisty, tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości, w którym zainstalowane będą Urządzenia Abonenckie, stanowiący uprawnienie do władania lub dysponowania lokalem lub nieruchomością lub do ich zajmowania.
3. Operator zastrzega sobie prawo do żądania dodatkowych dokumentów i informacji niezbędnych do zawarcia Umowy.

Odmowa świadczenia usług

Operator ma prawo odmówić zawarcia Umowy, w szczególności gdy:

- a) Abonent nie przedstawił wymaganych dokumentów;
- b) Istnieje podejrzenia co do wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikające między innymi z danych będących w posiadaniu Operatora na podstawie przepisów praw;
- c) braku możliwości technicznych świadczenia Usług.

Obowiązki Abonenta

1. Abonent zobowiązany jest do:
 - a) Korzystania z Urządzeń Abonenckich stosownie do postanowień Regulaminu i Umowy, zgodnie z ich przeznaczeniem, właściwościami, instrukcjami i zaleceniami Operatora;
 - b) Zabezpieczenia Urządzeń Abonenckich przed dostępem osób nieuprawnionych;
 - c) Prawidłowego zasilania energetycznego Urządzeń Abonenckich;
 - d) Korzystania z własnych urządzeń podłączonych do sieci Operatora zgodnych z polskimi normami i certyfikatami a w przypadku ich braku, wymagana jest zgoda Operatora;
 - e) Nie udostępniania Urządzeń Abonenckich osobom trzecim bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora;
 - f) Nie dokonywania samodzielnie napraw i modernizacji Urządzeń Abonenckich udostępnionych przez Operatora;

- g) Umożliwienia Operatorowi, w uzgodnionym terminie, sprawdzenia stanu technicznego Urządzeń Abonenckich w miejscu ich zainstalowania;
- h) Niezwłocznego, jednak nie później niż w terminie 21 dni, zwrotu Urządzeń Abonenckich w stanie nie pogorszonym niż zużycie wynikające z prawidłowej eksploatacji po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy;
- i) Zabezpieczenia zasobów swojego komputera (system, dyski twarde itp.) w sposób uniemożliwiający ingerencję osobom nieupoważnionym, stosując w tym celu wszelkie możliwe środki. Abonent przyjmuje do wiadomości, że każdy, kto złamie zabezpieczenia, może uzyskać dostęp do jego danych i informacji przechowywanych w komputerze;
- j) Stosowania odpowiedniego Hasła i prawa dostępu do swych zasobów;
- k) Skutecznego zabezpieczenia i ochrony Hasła, a w szczególności nie udostępniania Hasła osobom trzecim. Dyspozycje złożone przez osoby trzecie, które weszły w posiadanie Hasła, wywołują takie skutki prawne, jakie wywołują dyspozycje złożone przez Abonenta;
- l) Niezwłocznej zmiany Hasła w przypadku podejrzenia, że osoba trzecia weszła w posiadanie Hasła. Zmiany Hasła można dokonać pisemnie, składając odpowiednie oświadczenie do Operatora;
- m) W przypadku awarii, niezwłocznego zgłoszenia Operatorowi usterki: telefonicznie, drogą elektroniczną (poczta elektroniczna, formularz kontaktowy na stronie internetowej Operatora w panelu klienta) wraz z opisem awarii i miejscem jej wystąpienia;
- n) Udostępnienia na wniosek Operatora, lokalu/lokali w zakresie niezbędnym do wykonania instalacji, a także w celu wykonania napraw i modernizacji sieci;
- o) Przestrzegania obowiązującego prawa i zasad współżycia społecznego;
- p) Do nie korzystania z usług Operatora w celu nieautoryzowanego uzyskania dostępu do informacji, danych i haseł osób trzecich.

2. Abonentowi zabrania się:

- a) Dokonywania nieuzasadnionego obciążania sieci a zwłaszcza: skanowania użytkowników, hostów, numerów sieci żadnym protokołem, żadnym oprogramowaniem bądź urządzeniami. Działania takie będą interpretowane jako rażące naruszenie warunków Umowy;
- b) Świadczenia, odsprzedawania bądź udostępniania Usług oraz Urządzeń Abonenckich na rzecz innych podmiotów bez zgody Operatora;
- c) Odstąpienia prawa do korzystania z usług Sieci Operatora osobom trzecim bez pisemnej zgody operatora.

Obowiązki Operatora

1. Operator zobowiązany jest do: zainstalowania Urządzeń Abonenckich i uruchomienia odpowiednich łączy Telekomunikacyjnych oraz rozpoczęcia świadczenia za ich pomocą Usług określonych Umową w terminie wskazanym w Umowie a także dokonywania wszelkich zmian instalacji i konfiguracji Urządzeń Abonenckich.
2. Likwidowania w terminie ustalonym wszelkiego rodzaju awarii powstałych w jego sieci i dbania o sprawne jej działanie.
3. Operator wprowadził procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku Usług świadczonych przy wykorzystaniu sieci innego operatora oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na: zarządzaniu transmisją danych, infrastrukturą

i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług, w tym usługi dostępu do Internetu. W przypadku osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza w zakresie świadczonej Usługi mogą wystąpić: czasowe lub trwałe obniżenie jakości świadczonej Usługi oraz może wystąpić Awaria łącza.

4. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług, Operator podejmie działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na:
 - a) podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;
 - b) informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
 - c) informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub usług oraz podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;
 - d) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług;
 - e) przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług;
 - f) informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem;
 - g) publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach internetowych.
5. W przypadku podjęcia środków wskazanych w ust. 5 lit. a, c-e Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.
6. Operator nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji w ramach świadczonych Usług, z zastrzeżeniem działań, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług.

Oferowane usługi

1. Usługi Telewizji;
2. Usługi dostępu do Internetu;
3. Usługi telefonii stacjonarnej;
4. Usługi dodatkowe związane z powyższymi Usługami, szczegółowo określone postanowieniami Umowy Abonenckiej dotyczącej danego typu Usługi, Cennika, Regulaminu.

Rodzaje Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa Abonencka oraz Cennik.

Świadczenie usług dostępu do Internetu oraz telefonii stacjonarnej

1. Operator gwarantuje usługi dostępu do Internetu oraz telefonii stacjonarnej 24 godziny na dobę, poprzez swoją sieć teleinformatyczną z możliwością korzystania z usług objętych Umową, na zasadach określonych niniejszym Regulaminem.
2. Abonent, w ramach aktywacji, otrzymuje bezpośredni dostęp do Internetu poprzez sieć Operatora bez ograniczeń czasowych oraz bez limitu ilości pobieranych danych.
3. Operator zastrzega sobie możliwość przerw w działaniu sieci, związanych z konserwacją techniczną oraz konfiguracją, niezbędnymi do prawidłowego funkcjonowania sieci Operatora.
4. Dostępność usługi w okresie rozliczeniowym utrzymana będzie na poziomie 95%. Świadczenie usług będzie zgodne z normami i przepisami powszechnie obowiązującymi na terenie RP, w tym: Ustawą z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 2004 nr 171 poz. 1800 z późn. zm.) oraz Ustawą z dnia 23 kwietnia 1964 r Kodeks Cywilny (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93 z późn. zm.).
5. Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi w zakresie wymaganym przepisami prawa: do numerów alarmowych 112, 997, 998, 999, do właściwego terytorialnie Wojewódzkiego Centrum Powiadamiania Ratunkowego oraz połączenia do innych numerów alarmowych jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy właściwych terytorialnie.
6. Operator w zakresie zgodnym z przepisami prawa, gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie alarmowe.

Usługa telewizji

1. Usługa telewizji dostępna jest wyłącznie dla Abonentów i świadczona jest przez Operatora. Polega ona na dostarczaniu programów telewizyjnych przy wykorzystaniu technologii IPTV. Sposób świadczenia Usługi telewizji dla indywidualnych Abonentów określa Umowa abonencka.
2. Usługa telewizji może być świadczona również z partnerem Operatora; poszczególne warunki określa Regulamin szczegółowy świadczenia usług telewizyjnych wraz z partnerem Operatora oraz Umowa abonencka.
3. Dostępność usługi w okresie rozliczeniowym utrzymana będzie na poziomie 95%. Świadczenie usług będzie zgodne z normami i przepisami powszechnie obowiązującymi na terenie RP, w tym: Ustawą z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 2004 nr 171 poz. 1800 z późn. zm.) oraz Ustawą z dnia 23 kwietnia 1964 r Kodeks Cywilny (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93 z późn. zm.).
4. Programy telewizyjne wchodzące w poszczególne Pakiety usług określa Oferta programowa dla poszczególnych pakietów Usług.
5. W celu prawidłowego świadczenia przez Operatora TV Usługi telewizji niezbędne jest korzystanie z dekodera ADB-2840C w technologii IPTV lub innego wskazanego przez Operatora.
6. W ramach Usług(i) Telewizji Cyfrowej, Operator może świadczyć Pakiety Taryfowe lub Usługi Interaktywne (w tym również płatne), do których dostęp może być zabezpieczony hasłem PIN. W celu odblokowania dostępu do tych Pakietów Taryfowych lub Usług interaktywnych należy użyć hasła PIN. Szczegółowe informacje o ustawieniach hasła PIN znajdują się w instrukcji Dekodera lub instrukcji doręczonej Abonentom wraz z Dekoderem oraz na stronie Operatora.
7. Abonent może wyłączyć lub włączyć potwierdzanie dostępu do Usług za pomocą hasła PIN. W przypadku wyłączenia lub nieskonfigurowania dostępu do Usług za pomocą hasła PIN, Operator nie ponosi odpowiedzialności za dostarczane treści, jak

również za zamówione przez osobę niebędącą Abonentem płatne Usługi Dodatkowe lub Usługi Interaktywne.

8. Usługi Telewizji Cyfrowej mogą zawierać treści przeznaczone tylko dla osób pełnoletnich. W celu zabezpieczenia dostępu do takich treści Abonent powinien włączyć i zmodyfikować istniejące hasło PIN. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) nieuprawnione użycie hasła PIN przez osoby trzecie, będące skutkiem udostępnienia przez Abonenta hasła PIN osobom postronnym;
 - b) niezabezpieczenie przez Abonenta dostępu do treści przeznaczonych dla osób pełnoletnich lub osób, które sobie tego nie życzą, poprzez zmianę domyślnego hasła PIN.
9. Usługi Interaktywne lub Usługi Dodatkowe (płatne lub bezpłatne) świadczone są na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie lub w sekcji Menu Głównego Dekodera, poświęconej Usługom Interaktywnym. Informacje dotyczące wysokości opłat zawarte są w części Menu Głównego Dekodera. W przypadku płatnych Usług Interaktywnych, Abonent zamawia Usługę, potwierdzając ją za pomocą użycia hasła PIN. W celu uniemożliwienia zamówienia Usług przez osoby trzecie niebędące Stroną Umowy, zaleca się zmianę i nieudostępnianie hasła PIN.
10. Operator może oferować, w ramach Usług Interaktywnych, Usługę Video Na Żądanie (VOD), polegającą na umożliwieniu Abonentowi dostępu do filmów oraz audycji. Usługi VOD są udostępniane pojedynczo lub w ramach określonych pakietów. Operator zastrzega sobie prawo do wycofania, modyfikacji, aktualizacji Usług Interaktywnych ze względu na:
 - a) trudności techniczne związane ze świadczeniem usługi;
 - b) ochronę prywatności lub danych Abonenta;
 - c) względy prawne związane z zawartością lub sposobem działania.
11. W przypadku Usług Interaktywnych będących usługami świadczonymi drogą elektroniczną, Regulamin jest regulaminem w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z dnia 9 września 2002 r. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.).
12. Opłaty naliczane z tytułu skorzystania z Usług Interaktywnych będą uwzględniane na fakturach VAT wystawianych w następnym Okresie Rozliczeniowym następującym po okresie, w którym Abonent skorzystał z Usługi.

Jakość świadczonych usług

1. Operator świadczy usługi 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu.
2. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne zgodnie z wymogami dotyczącymi jakości, określonymi w dokumentach uprawniających Operatora do wykorzystywania poszczególnych częstotliwości, a także zgodnie ze standardami ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych), w tym przewodnikami ETSI (EG), raportami technicznymi ETSI (TR), raportami specjalnymi ETSI (SR), europejskimi standardami (EN), standardami ETSI (ES), specyfikacjami technicznymi ETSI (TS).
3. Minimalny oferowany poziom jakości usługi połączeń głosowych w telefonii stacjonarnej wyrażony wskaźnikiem MOS (ang. Mean Opinion Score, wskaźnik jakości transmisji głosu) mierzony metodą PESQ (ang. Perceptual Evaluation of Speech Quality, metoda badania jakości usług głosowych) wynosi 3.0 dla 95% próbek zgodnych ze wzorcem.

Urządzenia Abonenckie

1. Operator może oddać w użytkowanie Abonentowi na czas trwania Umowy Urządzenia Abonenckie, wskazane w Umowie.
2. Urządzenia Abonenckie są własnością Operatora, Abonent ponosi odpowiedzialność za utratę lub ich uszkodzenie, chyba że uszkodzenie powstało z winy Operatora.
3. Abonent ponosi koszty napraw Urządzeń Abonenckich powstałych z jego winy, chyba że uszkodzenia powstały z winy Operatora.
4. Po rozwiązaniu Umowy Abonent jest zobowiązany do zwrotu Operatorowi Urządzeń Abonenckich w stanie nie pogorszonym, w terminie 30 dni.

Odpowiedzialność Abonenta

1. Ryzyko i odpowiedzialność związane z korzystaniem z danych, informacji oraz oprogramowania pozyskanego z sieci, obciąża na zasadzie wyłączności Abonenta.
2. Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za bezpieczeństwo urządzeń podłączonych do sieci Operatora i znajdujących się w siedzibie Abonenta.
3. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za swoje świadome lub nieświadome działania naruszające prawo, doprowadzające do złamania zasad niniejszego Regulaminu oraz wyrządzające szkodę Operatorowi lub innym użytkownikom sieci.
4. Osoby trzecie nie będące klientami Operatora, mogą korzystać z usług świadczonych przez Operatora wyłącznie na odpowiedzialność Abonenta używającego swojego komputera. Abonent odpowiada za szkody powstałe na skutek korzystania z usług Operatora przez te osoby trzecie, a wszystkie koszty dodatkowe wynikłe z korzystania z usług przez te osoby obciążają Abonenta.

Odpowiedzialność Operatora

1. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, w szczególności w przypadku, gdy nie został osiągnięty określony poziom jakości świadczonej Usługi.
2. Z tytułu nierozpoczęcia świadczenia Usługi w terminie wynikającym z Umowy, za każdy dzień przekroczenia tego terminu, aż do momentu rozpoczęcia świadczenia Usługi, albo wygaśnięcia Umowy, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej Opłaty Abonamentowej, niezależnie od tego, czy przerwa dotyczyła jednej, dwóch, czy wszystkich usług, wskutek awarii trwającej dłużej niż 2 godziny w wysokości Opłaty Abonamentowej za Okres Rozliczeniowy, w którym nastąpiło takie zdarzenie.
4. Przyznanie odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta.
5. Niezależnie od kary umownej za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi Abonentowi, przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznej Opłaty Abonamentowej, niezależnie od tego, czy przerwa dotyczyła jednej, dwóch, czy wszystkich usług, wskutek awarii trwającej dłużej niż 2 godziny.
6. Abonent uprawniony jest do żądania odszkodowania za zasadach ogólnych przewyższających należności wskazane w ust. 2, 3 i 5.

7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treści umieszczone lub przesyłane przez Abonenta lub osoby trzecie w sieci Abonenta oraz przestrzeni internetowej.

Cennik

1. Ceny i opłaty za usługi określa Cennik stanowiący załącznik do niniejszego Regulaminu.
2. Operator zastrzega sobie prawo zmiany Cennika w każdym czasie, co nie stanowi zmiany Regulaminu.
3. Operator doręczy Abonentowi Cennik na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ostatnim zdaniu niniejszego ustępu, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. 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. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian, może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak pisemnego wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian w Cenniku. W razie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także opłata wyrównawcza, chyba że zmiana następuje na skutek zmiany przepisów prawa. Na żądanie Abonenta, który udostępnił odpowiednie dane, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Regulamin Świadczenia Usług oraz Cennika drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
4. W przypadku, gdy zmiana w Cenniku: wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dotyczy dodania nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli 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. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian, może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak pisemnego wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian w Cenniku.

Sposób płatności

1. Operator za świadczone usługi wystawia Abonentowi faktury.
2. Abonent zobowiązuje się do zapłaty faktur w terminie w nich określonym.
3. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpłynięcia należnej sumy na rachunek bankowy lub wpłaty do kasy Operatora.
4. Abonent zobowiązuje się do zapłaty odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia w zapłacie należności.
5. Przy podpisaniu Umowy i zainstalowaniu usługi, pobierana jest opłata instalacyjna zgodnie z Cennikiem.

Instalacja i serwis

1. W ramach instalacji Operator wykonuje standardową instalację urządzeń i okablowania, dokonuje pomiaru jakości połączenia za pomocą skanera prędkości łącza.
2. Opłata instalacyjna obejmuje wszystkie czynności związane z: uruchomieniem, przetestowaniem łącza bez ingerencji w strukturę sieci Abonenta, konfiguracją urządzeń należących do Abonenta, konfiguracją oprogramowania Abonenta i nie podlega zwrotowi.
3. Zakres obsługi serwisowej zawartej w Abonamencie obejmuje konserwację i naprawy uszkodzeń powstałych w sieci dystrybucyjnej Operatora. Do w/w zakresu nie zalicza się konserwacji oraz serwisu urządzeń nie będących własnością Operatora oraz usuwanie uszkodzeń powstałych z winy Abonenta.
4. Przystąpienie do wykonania napraw (usuwania awarii i usterek powstałych w czasie świadczenia usług) nastąpi w terminie nie dłuższym niż 24h (w dni robocze) od chwili otrzymania zawiadomienia (jeżeli zawiadomienie wpłynie w dni wolne od pracy, przystąpienie do naprawy nastąpi od godz. 08:00 pierwszego dnia roboczego). Jeżeli awaria lub usterka została spowodowana przez Abonenta (system operacyjny, komputer Abonenta), Operator może na zlecenie Abonenta usunąć awarie odpłatnie wg cen określonych w Cenniku.
5. Obsługa serwisowa obejmuje także konserwację i modernizację aktywnych i pasywnych elementów Sieci.
6. Awarie mogą być zgłaszane:
 - a) telefonicznie na nr tel. 22 100 57 85 w godzinach od 9.00 do 17.00 w dni robocze,
 - b) drogą elektroniczną poczta elektroniczna suport@italnet.eu, formularz kontaktowy na stronie internetowej Operatora w panelu klienta, wraz z opisem awarii (typ urządzenia, rodzajem połączenia: [przewodowe/bezprzewodowe], rodzajem systemu operacyjnego, rodzajem programu (wraz z komunikatem, na podstawie którego stwierdzono awarię), miejscem jej wystąpienia, objawami oraz danymi kontaktowymi. Kontakty znajdują się również na stronie internetowej Operatora.
7. Gwarancja zadeklarowanej przepływności dostępowej – oznacza to, że w ramach wykupionego przez Abonenta łącza dostępowego do Internetu, do Routera centralnego w obrębie sieci Operatora, Abonent ma do dyspozycji przepływność maksymalną określoną w Umowie.

Reklamacje

1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, niedotrzymania wyznaczonego terminu zawarcia Umowy, niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usług lub nieprawidłowego wyliczenia należności z tytułu świadczenia usług, przesyłając ją pisemnie na adres siedziby Operatora albo na adres mailowy wskazany na stronie internetowej Operatora z dopiskiem „Reklamacja”, albo składając ją ustnie do protokołu, pisemnie oraz telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, wskazanych na stronie internetowej Operatora, o ile nie stoją na przeszkodzie możliwości techniczne.
2. Przyjęcie reklamacji przesłanej pisemnie, złożonej ustnie do protokołu, albo złożonej telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na

odległość, wskazanych na stronie internetowej Operatora, w tym drogą elektroniczną, wymaga potwierdzenia przez Operatora w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, z wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie.

3. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Abonenta, pisemnie lub ustnie do protokołu, upoważniona osoba obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie z podaniem daty jej złożenia oraz nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora.
4. W przypadku złożenia reklamacji osobiście u Operatora w formie ustnej lub w formie pisemnej, w przypadku niespełnienia wymagań dotyczących niezbędnych elementów reklamacji, upoważniona osoba przyjmując reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, poinformuje Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że w przypadku braku uzupełnienia reklamacji spowoduje to pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
5. W przypadku, gdy reklamacja złożona w inny sposób niż osobiście, nie spełnia warunków dotyczących niezbędnych elementów reklamacji, jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że niezuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu niezuzupełnioną reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
6. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) przydzielony Abonentowi numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny lub adres miejsca Zakończenia Sieci;
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności, wynikających z Umowy lub z przepisów prawa, w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
 - h) podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator rozpatrując reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
8. Złożenie reklamacji nie zawiesza obowiązku zapłaty należności wynikającej z faktury, z wyjątkiem części będącej przedmiotem reklamacji.
9. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota odszkodowania lub innej należności, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

10. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.
11. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
12. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji;
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty albo wskazanie, że kwota odszkodowania zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności;
 - e) w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
 - f) albo wskazanie, że kwota innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności;
 - g) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy;
 - h) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem imienia, nazwiska i zajmowanego przez niego stanowiska.
13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
14. Abonent ma prawo:
 - a) złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi;
 - b) w przypadku nieuwzględnienia reklamacji, bądź braku wpłaty dochodzonej od Operatora należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej została uwzględniona, w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym (o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy).
15. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
16. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych 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 Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
17. Potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz udzielenia odpowiedzi na reklamację na papierze nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. 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 Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej,

Operator 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 Abonenta do złożenia reklamacji.

18. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Operator, na żądanie Abonenta, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat bądź kopię.
19. Abonent, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej ponowna odpowiedź na reklamację, jej duplikat bądź kopia, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, przesyłką poleconą bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
20. Operator nie jest zobowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu bądź kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
21. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji uznane należności zostaną wypłacone Abonentowi w terminie 14 dni od uznania reklamacji.

Informacja o polubownych sposobach rozwiązywania sporów

1. Spór cywilnoprawny pomiędzy konsumentem a Operatorem może być rozwiązany w drodze postępowania mediacyjnego, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.
2. Spór o prawo majątkowe, wynikłe z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawartej pomiędzy konsumentem a Operatorem, może być rozwiązany w drodze postępowania przed stałym sądem konsumenckim utworzonym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Poufność informacji

1. Operator i Abonent zobowiązani są do zachowania poufności informacji o warunkach łączącej strony Umowy oraz danych identyfikacyjnych Abonenta a wzajemnie udzielane informacje mogą być wykorzystywane wyłącznie do celów wykonania łączącej Strony Umowy.
2. Wszelkie informacje, o których mowa w ust. 1, mogą być udzielane osobom trzecim tylko w przypadkach przewidzianych prawem.
3. Operator i Abonent zobowiązani są do wzajemnego zachowania poufności informacji oraz zbiorów danych, do których mieli dostęp poprzez sieć Operatora w trakcie obowiązywania Umowy, jak również zobowiązani są do nie zbierania, przetwarzania i przechowywania oraz do nie udostępniania ich osobom trzecim bez zgody drugiej strony.
4. Operator nie ingeruje w treść przesyłanych i otrzymywanych przez Abonenta informacji i nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne naruszenie prawa wynikającego z treści takiej informacji.
5. Operator zastrzega sobie prawo do używania nazwy Abonenta w materiałach reklamowych i marketingowych, pod warunkiem uzyskania pisemnej zgody Abonenta na takie użycie. Jednakże zgoda taka nie jest konieczna w przypadku umieszczenia nazwy Abonenta na listach referencyjnych Operatora.

Informacje o zagrożeniach

Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach zabezpieczenia oraz ochrony prywatności i danych osobowych, w tym opublikowanych na stronie podmiotowej BIP Urzędu Komunikacji Elektronicznej, umieszczono na stronie internetowej Operatora.

Ochrona danych osobowych

1. Operator, w zakresie udostępnionych mu danych, uprawniony jest do: zbierania, utrwalania, przechowywania, opracowywania, zmieniania, usuwania lub udostępniania treści lub danych Abonenta, wskazanych w Umowie, tylko wówczas, gdy czynności te, zwane dalej przetwarzaniem, są niezbędne do wykonania świadczonych Abonentowi Usług.
2. Operator w zakresie udostępnionych danych uprawniony jest do przetwarzania danych Abonenta, wskazanych w Umowie, zgodnie z postanowieniami art. 23 ust. 1 pkt 5 ustawy o ochronie danych osobowych, w związku z art. 161 ust. 1 ustawy Prawo telekomunikacyjne, w zakresie, w którym dotyczy to świadczonych Abonentowi Usług, dla celów marketingu bezpośredniego usług własnych oraz dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej.
3. Abonentowi przysługuje prawo:
 - a) żądania od Operatora będącego administratorem udostępnionych danych: uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem ustawy o ochronie danych osobowych albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane;
 - b) wniesienia, w przypadkach wymienionych w art. 23 ust. 1 pkt 4 i 5 ustawy o ochronie danych osobowych (tj. w szczególności w sytuacji realizacji prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez Operatora), pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania danych ze względu na jego szczególną sytuację;
 - c) wniesienia sprzeciwu, w przypadkach wymienionych w art. 23 ust. 1 pkt 4 i 5 ustawy o ochronie danych osobowych, gdy Operator zamierza je przetwarzać w celach marketingowych lub wobec przekazania danych osobowych innemu administratorowi danych.
4. Dane Abonenta będą przetwarzane przez Operatora, który nimi dysponuje w okresie obowiązywania Umowy a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń.

Postanowienia końcowe

1. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego pisemnego zawiadomienia Operatora o wszelkich zmianach danych Abonenta ujawnionych w związku z zawarciem Umowy, w szczególności:
 - a) imienia lub nazwiska Abonenta;
 - b) nazwy (firmy) Abonenta;
 - c) formy prawnej;
 - d) siedziby Abonenta;
 - e) adresu (adresu do korespondencji);

- f) numeru NIP;
 - g) numeru REGON;
 - h) numerów telefonów Abonenta, adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail.
2. W razie rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy i Regulaminu, wiążące będą postanowienia Umowy.
 3. Aktualny Regulamin jest publikowany na stronie internetowej Operatora oraz dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z pisemną Umową, a także na każde jego żądanie w formie pisemnej lub elektronicznej.
 4. Wszelkie zmiany w niniejszym Regulaminie powinny być dokonywane w formie pisemnej.
 5. Operator doręczy Abonentowi na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ostatnim zdaniu niniejszego ustępu, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zaproponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. Okres ten może być krótszy, jeśli 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. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku wypowiedzenia Umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi (Opłata Wyrównawcza), chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub decyzji Prezesa UKE określającej minimalne wymogi w zakresie jakości usług. Na żądanie Abonenta, który udostępnił odpowiednie dane, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
 6. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli 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. Jednocześnie Abonent zostaje poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.
 7. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem lub Umową Operatora z Abonentem, stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy.

Wejście w życie

Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 sierpnia 2005 r. Niniejszy tekst uwzględnia zmiany przepisów prawa wprowadzone w dniu: 14 maja 2007 r., 17 sierpnia 2009 r., 3 listopada 2010 r., 21 stycznia 2013 r. oraz 7 czerwca 2014 r.