

Rozdział I Postanowienia Ogólne

§ 1

Poniższy regulamin, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady świadczenia przez ITEL SOLUTIONS Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Marcelesińska 90, 60-324 Poznań, REGON 302554779, NIP 7811888572, Zarejestrowana w Sądzie Rejonowym Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS 0000481785, wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 11 274: zwaną dalej „Operatorem”.

§ 2

Definicje użyte w Regulaminie:

1. „Abonent” – podmiot gospodarczy, który zawarł Umowę na usługi telekomunikacyjne z Operatorem;
2. „Kwalifikowana Awaria” - oznacza awarię, która uniemożliwia Abonentowi korzystanie z usług telekomunikacyjnych Operatora i trwa dłużej niż 12 godzin, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły wyższej;
3. „Cennik” – spis Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora na rzecz Abonenta wraz z zestawieniem cen;
4. „Dostawca usług” – Operator;
5. „Lokal” – nieruchomości Abonenta, w której będą świadczone usługi telekomunikacyjne Operatora, będzie zainstalowany sprzęt Operatora zgodnie z Umową abonencką;
6. „Sprzęt” - sprzęt dostarczany przez Operatora Abonentowi, zgodnie z umową abonencką
7. „Prawo telekomunikacyjne” – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.);
8. „Przedstawiciel Handlowy Operatora” – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy abonenckiej;
9. „Siła wyższa” – zdarzenie niezależne od Stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej;
10. „Umowa abonencka” – umowa o świadczenie Usług telekomunikacyjnych zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Operatorem;
11. „Usługa” – usługa telekomunikacyjna świadczona przez Operatora;

2. **Forma dokumentowa – forma elektroniczna (e-mail) składania oświadczeń woli, w taki sposób że umożliwia ustalenie osoby składającej oświadczenie oraz zapoznanie się z jej treścią**

§ 3

1. Operator świadczy Usługi telekomunikacyjne w zakresie i na warunkach określonych w Umowie abonenckiej, Zamówieniu, Regulaminie oraz w Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania.
2. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („regulaminy promocji”).
3. Postanowienia Umowy abonenckiej oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Operator może przy wykonywaniu zobowiązań wynikających Umowy abonenckiej posługiwać się osobami trzecimi.

Rozdział II. Zawarcie Umowy abonenckiej

§ 4

1. Umowa abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej **lub w Formie dokumentowej**. Możliwością zawarcia jej, jest spełnienie przez Zamawiającego określonych warunków w Regulaminie.
2. Umowa abonencka zawarta zostaje na czas oznaczony.
3. **Na 30 dni przed zakończeniem umowy abonenckiej zawartej na czas określony Operator poinformuje Abonenta na trwałym nośniku o możliwości rozwiązania Umowy oraz o pakietach taryfowych, z których Abonent może skorzystać.**
4. **W przypadku określonym powyżej Abonentowi przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy abonenckiej z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia.**
5. **W przypadku złożenia przez Abonenta wypowiedzenia lub odstąpieniu do Umowy w formie dokumentowej, Operator w ciągu jednego dnia roboczego zawiadomi Abonenta o jego otrzymaniu. Zawiadomienie nastąpi w formie przewidzianej tj. poprzez:**
 - **wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu – w przypadku,**
 - **gdy wskazany zostanie numer nie geograficzny;**
 - **wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu – w przypadku gdy wskazany zostanie numer geograficzny.**
6. **Operator zobowiązuje się w terminie 14 od dnia otrzymania informacji o rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy potwierdzić przyjęcie oświadczenia na trwałym nośniku. Potwierdzenie zawierało będzie informację o:**
 - a. **Nazwie usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia**
 - b. **Dniu otrzymania wypowiedzenia**
 - c. **Dniu rozwiązania Umowy**

7. 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 telekomunikacyjnych objętych umową.
8. Przed automatycznym przedłużeniem umowy o świadczenie usług, o których mowa w pkt 7 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.

9. Operator uzależnia zawarcie Umowy abonenckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Zamawiającego.

§ 5

1. Umowa abonencka zostaje zawarta z Zamawiającym, który posiada tytuł prawny do Lokalu, potwierdzony odpowiednim dokumentem.

§ 6

1. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, Operator może zawrzeć Umowę abonencką na warunkach mniej korzystnych, w szczególności uzależnić zawarcie Umowy abonenckiej od zabezpieczenia wierzytelności wynikających z tej umowy lub odmówić zawarcia Umowy abonenckiej na warunkach promocyjnych.

Rozdział III. Zasady zapewnienia dostępu do Usługi i korzystania ze Sprzętu

§ 7

1. Operator może użyć Abonentowi Sprzęt umożliwiający korzystanie z usług telekomunikacyjnych Operatora. Potwierdzeniem przekazania Abonentowi Sprzętu wolnego od wad i uszkodzeń jest podpisany przez Abonenta protokół odbioru.

2. Z momentem przekazania Sprzętu, na Abonenta przechodzi ryzyko jego przypadkowej utraty (przykładowo na skutek kradzieży) lub uszkodzenia. Naprawy sprzętu użyczonego (naprawy nie powstałe wskutek fizycznego uszkodzenia), wykonuje Operator na koszt własny.

§ 8

1. Zapewnienie dostępu do Usługi następuje z chwilą podłączenia Sprzętu i aktywacji Usługi.
2. Abonent jest zobowiązany:
 - a) używać Sprzętu Operatora zgodnie z jego przeznaczeniem, Umową abonencką i Regulaminem;
 - b) umożliwić na każde żądanie Operatora sprawdzenie stanu technicznego Urządzeń zainstalowanego w Lokalu;
3. Zabronione jest w szczególności:
 - a) uszkodzanie Sprzętu.

§ 9

1. Abonent nie ma prawa umożliwiać dostępu do Usługi innym podmiotom.

§ 10

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności:
 - a) za zabezpieczenie danych przed ingerencją osób trzecich;
 - b) za wszelkie awarie niedostępności usług serwerowych (fizycznych i wirtualnych) innych dostawców w kraju i za granicą;
 - c) za treść i zawartość danych przesyłanych poprzez sieć publiczną, a także za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania z sieci publicznej – Internet;
 - d) za działania innych użytkowników sieci Internet;
 - e) za działanie lub awarię łącza dostępu do sieci publicznej innego operatora
 - f) za jakiegokolwiek ewentualne szkody i straty korzyści – bezpośrednie lub pośrednie – wynikające z braku dostępności Usług.

Rozdział IV. Opłaty

§ 11

1. Za uruchomienie świadczenia Usługi Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w Zamówieniu.

§ 12

1. Opłata abonamentowa obejmuje:
 - a) możliwość korzystania z Usług telekomunikacyjnych zgodnie z zawartą umową abonencką.
2. Abonent jest zobowiązany opłacać terminowo opłaty abonamentowe oraz inne opłaty w wysokości określonej w Cenniku.

3. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.

4. Abonent jest zobowiązany do dokonywania płatności przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Operatora na fakturze VAT w terminie 7 dni od daty wystawienia faktury VAT.

5. Opłaty wyszczególnione na fakturach są wymagalne:

a) z góry - w przypadku Opłat Abonamentowych;

b) z dołu – w przypadku opłat z tytułu połączeń lub innych opłat wynikających ze stopnia korzystania z Usług przez Abonenta;

c) opłaty jednorazowe.

§ 13

1. Dniem uiszczenia opłat przez Abonenta jest data wpływu należności na rachunek bankowy wskazany przez Operatora.

2. Operatorowi przysługuje prawo naliczania odsetek ustawowych w przypadku opóźnienia w uregulowaniu opłat przez Abonenta. W przypadku braku wpływu na rachunek bankowy Operatora w terminie 7 dni po terminie płatności, Operatorowi przysługuje prawo do zawieszenia świadczonych usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta.

3. Z zachowaniem obowiązujących unormowań prawnych, dokonywane przez Abonenta płatności, Operator zalicza na poczet istniejących wymagalnych długów, w kolejności umożliwiającej Abonentowi korzystanie w możliwie największym zakresie z zamówionych przez Abonenta Usług.

§ 14

1. Cennik jest integralną częścią umowy i stanowi jej załącznik, dostarczany przez Operatora do Abonenta. Szczegółowe dane dotyczące stawek na połączenia dostępne są na stronie internetowej www.itel-solutions.pl

§ 15

1. Za pisemną zgodą Operatora, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy abonenckiej na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, która spełnia wymogi określone w Regulaminie.

2. Operator może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy abonenckiej w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Operatora.

3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy abonenckiej Operator może pobierać opłatę.

Rozdział VII. Odpowiedzialność Operatora, zakres obsługi serwisowej

§ 16

1. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania swoich Usług. Zapis ten nie ma zastosowania w przypadkach: Siły wyższej lub z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

2. Operator świadczy usługi przy zachowaniu odpowiednich parametrów jakościowych – zgodnie ze sztuką telekomunikacyjną.

§ 17

1. Abonent zobowiązany jest zgłaszać awarie do działu technicznego Operatora niezwłocznie po ich stwierdzeniu.

2. Pomoc techniczna Operatora jest dostępna przez całą dobę, siedem dni w tygodniu. Abonent może zgłosić problemy techniczne telefonicznie lub pocztą elektroniczną na odpowiednie numery i adresy podane w Umowie.

Rozdział VIII. Zasady, tryb składania oraz rozpatrywania reklamacji

§ 18

1. Abonenci mogą składać reklamacje w formie pisemnej, przesłanej na adres siedziby Operatora.

2. Reklamacja powinna zawierać:

a) nazwę Abonenta;

b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

c) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług.

§ 19

1. Reklamacja może być złożona w terminie 3 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego.

2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania.

3. Operator udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

4. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym.

5. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji: w pierwszej kolejności zostaną zaliczone na poczet zadłużenia Abonenta wobec Operatora, a w przypadku braku zadłużenia, zwracane są przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy albo zaliczane na poczet przyszłych należności.

6. Kwoty, o których mowa w ust. 5 wypłacane są w terminie 14 dni od dnia doręczenia Abonentowi przez Operatora odpowiedzi na reklamację. Jeżeli Abonent nie wskaże konta bankowego do wypłaty, kwota automatycznie zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności.

7. Ograniczenia – odpowiedzialność finansowa Operatora względem Abonenta nie może być wyższa niż ustalona kwota abonamentu (na podstawie Umowy) w danym okresie rozliczeniowym, które dotyczyła reklamacja.

Rozdział IX. Postanowienia przejściowe i końcowe

§ 20

1. Podane w Umowie abonenckiej konto poczty elektronicznej stanowić będzie drogę porozumiewania się Stron, w szczególności w sprawach promocji, reklamacji, informowania o zaległościach Abonenta oraz o usługach świadczonych przez Operatora. Abonent o każdej zmianie konta poczty elektronicznej zobowiązany jest poinformować niezwłocznie Operatora.

2. W trakcie obowiązywania Umowy abonenckiej Abonent zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie abonenckiej, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.

3. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego pisemnego powiadomienia Operatora o utracie tytułu prawnego do Lokalu.

4. Abonent zobowiązany jest, z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni, do pisemnego powiadomienia Operatora o mającym nastąpić rozwiązaniu, likwidacji, upadłości, przekształceniu formy prawnej, podziale, połączeniu lub innym zdarzeniu mogącym mieć wpływ na byt prawny Abonenta.

5. Operator zastrzega sobie prawo do rejestrowania niektórych rozmów telefonicznych prowadzonych przez jego pracowników z Abonentami, o czym każdorazowo Abonent przed rozpoczęciem rozmowy zostanie poinformowany.

6. Operator niezwłocznie informuje Abonentów na piśmie o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby Operatora. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy abonenckiej.

§ 21

1. W sprawach nieuregulowanych w Umowie abonenckiej, Regulaminie, Zamówieniu i Cenniku stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne.