

**Regulamin Korzystania z sieci INTERNET
Spółki ITECOM Sp. z o.o. w Krotoszynie**

Dział I - Postanowienia ogólne

§1

Użyte w "Regulaminie Korzystania z sieci INTERNET spółki ITECOM Sp. z o.o. w Krotoszynie"

pojęcia oznaczają:

1. **Itecom** – spółka ITECOM Sp. z o.o. z siedzibą w Krotoszynie (63 - 700), ul. Łąkowa 10, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań, Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy KRS pod numerem: 0000241534.
2. **Usługodawca** – Itecom
3. **Usługobiorca** - podmiot, który zawarł z Itecom umowę o świadczenie usług internetowych,
4. **Usługa** – usługi objęte umową o świadczenie usług internetowych świadczone przez Itecom
5. **Cennik Usług** - Cennik Usług oraz usług dodatkowych realizowanych przez Itecom,
6. **Regulamin** - Regulamin korzystania z sieci INTERNET określonej umową o świadczenie usług internetowych zawartą z Itecom,
7. **Umowa** - Umowa o świadczenie usług internetowych, zawarta pomiędzy Itecom, a Usługobiorcą.
8. **Internet** – sieć komputerowa o zasięgu globalnym składająca się ze wzajemnie połączonych ze sobą sieci działających w oparciu o zbiór protokołów TCP/IP
9. **Lokal** – określone w Umowie miejsca świadczenia Usług
11. **Urządzenia** – wymienione w Umowie urządzenia nadawczo – odbiorcze, udostępnione Usługobiorcy w celu świadczenia Usługi przez Itecom.
12. **Sieć** – wszystkie Urządzenia i łącza tworzące infrastrukturę techniczną Itecom do przesyłania informacji na odległość.
13. **Okno Serwisowe** – mogące występować codziennie o określonej porze działania podejmowane przez Itecom mające na celu wykonanie niezbędnych prac, w szczególności związanych z modernizacją Sieci oraz polepszeniem jakości świadczonej Usługi, mogących skutkować brakiem dostępu Użytkownika do Usługi.
14. **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego, pełnego miesiąca będący podstawą rozliczenia należności Usługobiorcy wobec Itecom, rozpoczynający się pierwszego i kończący ostatniego dnia danego miesiąca.
15. **Użytkownik** – Usługobiorca lub inny podmiot uprawniony przez Usługobiorcę do korzystania z Usługi w Lokalu określonym w Umowie
16. **Zamawiający** – podmiot, który złożył zamówienie na Usługę.

Dział II - Zakres i warunki świadczenia Usług teletransmisji danych

§2

1. Podstawą korzystania z usługi dostępu do sieci Internet jest przestrzeganie niniejszego Regulaminu. Regulamin ten zawiera zasady współpracy pomiędzy Usługobiorcą (osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej), a Usługodawcą oraz określa zakres odpowiedzialności, prawa i obowiązki wyżej wymienionych podmiotów.
2. Zamówienie usługi u Usługodawcy jest równoznaczne z akceptacją niniejszego regulaminu bez względu na to w jaki sposób zamówienie zostało złożone.
3. Usługodawca zapewnia, że działa i świadczy usługi zgodnie z obowiązującym prawem.
4. Usługodawca może przechowywać oraz przetwarzać następujące dane osobowe Usługobiorcy niezbędne do nawiązania, zmiany lub rozwiązania umowy o świadczenie usług internetowych:
 - nazwisko i imiona Usługobiorcy lub pełną nazwę w przypadku osób prawnych oraz jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej
 - numer ewidencyjny PESEL w przypadku osób fizycznych
 - numer identyfikacyjny NIP w przypadku osób prawnych oraz jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej
 - adres zameldowania lub adres prowadzenia działalności
 - adres do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres zameldowania lub prowadzenia działalności
 - adresy poczty elektronicznej
 - imię i nazwisko przedstawiciela w przypadku osób prawnych i jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej
 - numery telefonu osoby fizycznej lub przedstawiciela w przypadku osób prawnych i jednostek nie posiadających osobowości prawnej
5. Usługobiorca ma prawo wglądu i zmiany wszystkich w/w danych oraz wyraża zgodę na ich przetwarzanie w celach służących wykonaniu jak i rozliczaniu usługi.
6. Usługodawca w żadnym przypadku nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe dane podane przez Usługobiorcę.

§3

1. W ramach Usługi dostęp do sieci Internet, a tym samym możliwość korzystania z sieci Internet, Itecom zobowiązuje się zapewnić stały, nielimitowany czasowo dostęp do sieci Internet.
2. Usługa jest świadczona w opcjach wskazanych w Cenniku Usług i wybieranych przez Usługobiorcę.
3. Za usługi dodatkowe – Itecom uprawniony jest do pobierania opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem Usług.

§4

1. Usługobiorca zobowiązany jest:
 - 1) używać sieci oraz urządzeń transmisyjnych zgodnie z ich przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji,
 - 2) udostępnić pracownikom Usługodawcy lub jego przedstawicielom bezzwłocznie Lokal w celu zainstalowania urządzeń i dokonania konserwacji urządzeń, oraz w przypadkach napraw urządzeń,
 - 3) powiadomić Usługodawcę o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzeń w momencie ich stwierdzenia,
 - 4) nie podejmować czynności mających na celu zakłócenie funkcjonowania urządzeń transmisyjnych dotyczy to również odcinania urządzeń od sieci energetycznej,
 - 5) nie dokonywać samodzielnie napraw i modernizacji Urządzeń. Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń Urządzeń dokonuje wyłącznie Usługodawca lub jego upoważniony na piśmie przedstawiciel (pracownik),
 - 6) zapewnić zasilanie niezbędne do funkcjonowania Usługi.

§5

1. Usługodawca ma prawo obciążyć Usługobiorcę kosztami naprawy Urządzeń udostępnionych Użytkownikowi przez Itecom, w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:
 - 1) samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Użytkownika,
 - 2) samowolnej zmiany konfiguracji Urządzeń,
 - 3) uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Urządzeń,
 - 4) uszkodzeń spowodowanych działaniami urządzeń będących własnością Użytkownika,
 - 5) świadomego zniszczenia.
2. Za uszkodzenia urządzeń będących własnością Użytkownika Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności.

Dział III - Umowa o świadczenie Usług Internetowych

§6

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, po spełnieniu i akceptacji przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie.

§7

1. W imieniu Itecom umowę zawiera osoba należycie do tego umocowana, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa lub członek organu spółki umocowany do działania w imieniu Itecom zgodnie z zasadami reprezentacji określonej w Krajowym Rejestrze Sądowym – rejestrze przedsiębiorców.
2. Zamawiający może zawrzeć Umowę osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela.

§8

1. Umowa może być zawarta na czas oznaczony lub na czas nieoznaczony.

§9

1. Itecom zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadkach gdy:
 - 1) nie istnieją warunki techniczne do świadczenia Usługi,
 - 2) istnieją wymagalne wierzytelności Itecom wobec Zamawiającego niezależnie od podstawy.

3) w innych uzasadnionych względami Itecom przypadkach.

§10

1. W celu zawarcia Umowy Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający tożsamość lub status prawny.

§11

1. Wszelkie zmiany Umowy muszą być dokonywane, pod rygorem nieważności, w formie pisemnego aneksu do Umowy.
2. Zmiany w Regulaminie oraz w Cenniku Usług następują w trybie określonym w § 23 ust. 6 oraz w § 27.

§12

1. Umowa może być rozwiązana przez Strony za 30-dniowym okresem wypowiedzenia poprzez:

- 1) pisemne oświadczenie złożone przez Usługobiorcę przesłane na adres Itecom, określony w Umowie, przy czym za dzień rozpoczęcia biegu okresu wypowiedzenia przyjmuje się dzień doręczenia na adres Itecom oświadczenia Usługobiorcy o wypowiedzeniu,
 - 2) pisemne oświadczenie Usługodawcy przekazane listem poleconym na adres Usługobiorcy określony w Umowie, przy czym za dzień rozpoczęcia biegu okresu wypowiedzenia przyjmuje się dzień wysłania Usługobiorcy oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy.
2. Usługodawca może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia w przypadku nieistnienia, ustania lub istotnego pogorszenia się technicznych możliwości świadczenia Usługi. W takim przypadku Usługobiorca nie ponosi miesięcznej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia.
3. Umowa może być rozwiązana przez Usługobiorcę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie Itecom Usługownik nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni.
4. Itecom może w każdym czasie ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usługi lub wypowiedzieć Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Usługobiorcę lub Użytkownika postanowień Umowy, naruszenia postanowień Regulaminu lub przepisów prawa, w zakresie związanym z korzystaniem z Usługi, a w szczególności:
- 1) nieuregulowania opłat na rzecz Usługodawcy za jeden Okres rozliczeniowy jeżeli Usługobiorca pozostaje w opóźnieniu z zapłatą dłużej niż jeden Okres rozliczeniowy,
 - 2) nielegalnego uzyskania lub podjęcia prób nielegalnego uzyskania dostępu do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób albo podejmowania lub umożliwiania podejmowania osobom trzecim innych działań utrudniających albo uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych, przewidzianych ustawą, o której mowa w pkt 3 poniżej,
 - 3) nieprzestrzegania przez Użytkownika, w zakresie jakim go dotyczą, przepisów ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. nr 171, poz. 1800 z późn. zmianami),
 - 4) powodowania zjawiska przecięcia, w tym przepelniania, blokowania lub powodowania natłoku w sieci Internet lub innych sieciach transmisji danych lub ich elementach,
 - 5) przesyłania lub umożliwiania przesyłania informacji nie zamówionej przez jej odbiorcę, a także udostępniania innym osobom zasobów (m.in. określonego obszaru pamięci dysku twardego, pamięci dynamicznej oraz konfiguracji programów) lub informacji (w tym danych tekstowych i skryptów programowych zapisanych w ww. pamięciach) w celu wykorzystywania ich do działań związanych z przesyłaniem informacji niezamówionej przez jej odbiorcę, a w szczególności naruszających Ustawę z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144 poz. 1204 z późniejszymi zmianami),
 - 6) wszelkich działań Użytkownika, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową Usługodawcy lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemu służącego udostępnieniu i monitorowaniu Usługi, szkieletu i punktów stykowych Sieci oraz innych elementów Sieci.
5. Ograniczenie lub zawieszenie przez Itecom świadczenia Usługi trwa do czasu poinformowania Usługodawcę przez Usługobiorcę o usunięciu przyczyny będącej podstawą ograniczenia lub zawieszenia usług i potwierdzenia tej okoliczności przez Itecom.
6. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usługi nie pozbawia Usługodawcę prawa do wypowiedzenia umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.
7. Przez okres ograniczenia lub zawieszenia Usługi z przyczyn określonych w ust. 4, Usługobiorca jest zobowiązany do zapłaty miesięcznych abonamentowych opłat w wysokości wynikającej z Cennika Usług.
8. W przypadku istotnego pogorszenia się parametrów technicznych uniemożliwiającego świadczenie Usługi z prędkością transmisji wskazaną w Umowie, Itecom może, za zgodą Usługobiorcy, świadczyć Usługę o zmniejszonej prędkości. Zmniejszenie prędkości wymaga zawarcia aneksu do Umowy.
9. Od dnia podpisania aneksu, o którym mowa w ust. 8, Usługobiorca uiszcza miesięczne opłaty abonamentowe w wysokości odpowiadającej możliwej do realizacji opcji określonej w treści Umowy.

§13

Umowa wygasa wskutek:

- 1) upływu okresu, na który została zawarta.
- 2) ustania bytu prawnego osoby prawnej albo jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej, utworzonej zgodnie z przepisami prawa, będącej Usługobiorcą,
- 3) śmierci osoby fizycznej będącej Usługobiorcą,

§14

1. Na pisemny wniosek Usługodawcy Itecom zawieszona świadczenie Usługi na okres nie krótszy niż jeden miesiąc, ale nie dłuższy niż 12 miesięcy. Usługobiorca może złożyć wniosek o zawieszenie nie wcześniej niż po upływie 3 miesięcy od daty uruchomienia Usługi.
2. Usługodawca zawieszona świadczenie Usługi w pierwszym dniu miesiąca kalendarzowego. Usługobiorca powinien złożyć wniosek o zawieszenie świadczenia Usługi nie później niż na 2 dni robocze przed zakończeniem miesiąca poprzedzającego miesiąc, w którym ma nastąpić zawieszenie świadczenia Usługi.
3. Ponowne rozpoczęcie świadczenia Usługi następuje w pierwszym dniu miesiąca kalendarzowego, jeżeli w poprzednim miesiącu, na 2 dni robocze przed zakończeniem miesiąca, Usługobiorca złożył wniosek o ponowne rozpoczęcie świadczenia Usługi.
4. Przez okres zawieszenia Usługi Usługobiorca jest zobowiązany do zapłaty miesięcznych abonamentowych opłat w wysokości wynikającej z Cennika Usług. Za ponowne rozpoczęcie świadczenia Usługi opłaty dodatkowej nie pobiera się.

§15

1. W ciągu 30 dni od daty wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy, Użytkownik zobowiązany jest udostępnić swoje pomieszczenia pracownikowi Itecom lub jej upoważnionemu przedstawicielowi w celu demontażu umieszczonych w tych pomieszczeniach Urządzeń wyszczególnionych w protokole zdawczo – odbiorczym. W chwili dokonywania demontażu Urządzeń, powinny one znajdować się w stanie nienaruszonym, a ich zużycie nie powinno wykraczać ponad zużycie wynikające z normalnej eksploatacji.
2. W przypadku utraty, zniszczenia, uszkodzenia lub zużycia ponad normalną eksploatację Urządzeń zamontowanych w pomieszczeniach Użytkownika, Usługodawca ma prawo do odszkodowania od Usługobiorcy w wysokości poniesionej szkody.
3. Jeżeli Usługobiorca nie umożliwi odbioru Urządzenia w terminie wskazanym w ust. 1, zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 abonamentu określonego w Umowie za każdy dzień opóźnienia w zwrocie Urządzenia, chyba że opóźnienie nastąpiło z winy Itecom.

§16

1. Usługobiorca ma prawo odstąpić od Umowy, składając odpowiednie oświadczenie na piśmie, w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy.
2. Oświadczenie, o którym mowa w ust. 1, powinno być złożone osobiście w siedzibie Itecom
3. W przypadku odstąpienia przez Usługobiorcę od Umowy w trybie określonym w ust.1, Umowa uważana jest za niezawartą, a Usługobiorca jest zwolniony z wszelkich opłat, poza opłatami związanymi z kosztami zestawienia łącza jeśli łącze takowe zostało w tym okresie zestawione, jak również kosztami wynikającymi z nieoddania lub uszkodzenia Urządzeń stanowiących własność Itecom.

Dział IV – Odpowiedzialność

§17

Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za nieprzestrzeganie przez Użytkownika postanowień Regulaminu i Umowy.

§18

Itecom ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, a w przypadkach w nim nie uregulowanych na zasadach określonych w Prawie Telekomunikacyjnym i Kodeksie Cywilnym.

§19

Itecom nie ponosi odpowiedzialności:

- 1) w przypadku uszkodzenia, z przyczyn nie leżących po stronie Itecom, urządzeń i łączy stanowiących własność Usługobiorcy lub osoby trzeciej,
- 2) za awarie w pracy Urządzeń będących następstwem uszkodzeń urządzeń lub łączy nie stanowiących własności Usługodawcy lub przerw wynikających z działań lub zaniechań Usługobiorcy,
- 3) w przypadku niedotrzymania wartości parametrów technicznych urządzeń lub łączy stanowiących własność Usługobiorcy lub osoby trzeciej,

- 4) w przypadku działania lub zaniechania osób trzecich, których następstwem jest brak możliwości świadczenia Usługi,
- 5) w przypadku uniemożliwienia pracownikom Itecom lub jej przedstawicielom dostępu do Urządzeń i łączy stanowiących własność Itecom i znajdujących się w lokalizacjach Usługobiorcy lub pomieszczeniach osoby trzeciej, niezależnie od tytułu prawnego Usługobiorcy do tych pomieszczeń,
- 6) za awarie będące następstwem ingerencji przez Usługobiorcę w Urządzenia lub przewody stanowiące własność Itecom,
- 7) za nieprawidłowe funkcjonowanie dostarczonego oprogramowania, jeśli jego instalacja i użytkowanie nie przebiegała zgodnie z zaleceniami producenta,
- 8) za blokadę świadczonych usług i/lub utratę informacji spowodowaną rozwinięciem się „wirusa” lub „robaka” dostarczonego do sieci Usługobiorcy na skutek połączenia komputerów Usługobiorcy z siecią Internet,
- 9) za treści przekazywane podczas korzystania przez Usługobiorcy z Usługi,
- 10) za zabezpieczenie danych i oprogramowania komputera Użytkownika, podłączonego do Urządzeń, przed ingerencją osób trzecich,
- 11) za rejestrację domen dokonywaną przez Usługobiorcę trakcie korzystania z Usługi,
- 12) za niezależne od Itecom następstwa przerw w świadczeniu Usługi w trakcie występowania Okna Serwisowego,
- 13) następstwa oraz szkody powstałe na skutek ograniczenia lub zawieszenia Usługi,
- 14) skutki naruszenia przez Usługobiorcę zobowiązań wskazanych w § 4 ust. 1.

§20

1. Itecom i Usługobiorca nie ponoszą odpowiedzialności za szkody spowodowane siłą wyższą lub decyzjami właściwych organów administracji publicznej w tym samorządowej, a także władzy sądowej lub organów ścigania. Siła wyższa oznacza zdarzenie zewnętrzne niezależne od danej strony, któremu dana strona nie mogła zapobiec.
2. Strona podlegająca działaniu siły wyższej zawiadomi drugą Stronę tak szybko jak to będzie możliwe o wystąpieniu siły wyższej.

§ 21

1. Itecom zapłaci na rzecz Usługobiorcy karę umowną:
 - 1) w wysokości 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty abonamentowej – za każdy dzień niedotrzymania z winy Itecom terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi w danej lokalizacji (Lokalu),
 - 2) w wysokości 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty abonamentowej dla danej lokalizacji (Lokalu) – za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu Usługi na łączu w danej lokalizacji (Lokalu).
2. O ile przerwa w świadczeniu Usługi nastąpiła z winy Użytkownika, Usługobiorca zobowiązany jest pokryć koszty związane z przywróceniem możliwości jej świadczenia przez Itecom.
3. Suma zapłaconych przez Itecom kar umownych, o których mowa w ust. 1 nie może przekroczyć w danym Okresie rozliczeniowym, wysokości miesięcznych opłat abonamentowych przewidzianych w Cenniku.

§ 22

1. Itecom zobowiązuje się zapewnić należytą staranność, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
2. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi przez siebie usługami Itecom podejmuje środki techniczne i organizacyjne adekwatne do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług.

Dział V - Opłaty

§23

1. Wysokość opłat za Usługę określa Cennik Usług.
2. Usługobiorca zobowiązany jest do uiszczania opłat za Usługę zgodnie z otrzymanymi od Itecom fakturami VAT. Termin płatności faktur VAT jest każdorazowo określony na fakturze VAT.
3. Jeżeli okres świadczenia Usługi na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień świadczenia Usługi.
4. Miesięczne opłaty abonamentowe są płatne z góry. Opłaty z tytułu świadczenia Usługi pobierane są od dnia uruchomienia Usługi w danej lokalizacji (Lokalu) wskazanej w Umowie.
5. Miesięczna opłata abonamentowa obejmuje: stały dostęp do sieci Internet, korzystanie, konserwację i utrzymanie Urządzeń.
6. Z zastrzeżeniem postanowień § 27 Regulaminu, zmiany wysokości opłat abonamentowych miesięcznych wynikające ze zmiany Cennika Usług, nie powodują konieczności zmiany w formie aneksu zawartej Umowy. Itecom wskaże nową stawkę opłat w kolejnej wystawianej fakturze po zmianie Cennika. W przypadku zmian polegających na wprowadzeniu nowych opłat, które Usługobiorca zobowiązany jest uiszczać lub skutkujących podwyższeniem dotychczasowych opłat stosuje się § 27 Regulaminu.

§24

W przypadku nie świadczenia Usługi w wyniku następstwa działań podjętych przez Usługodawcę w ramach Okna Serwisowego nie ulegają zmniejszeniu opłaty ponoszone przez Usługobiorcę na rzecz Usługodawcy z tytułu świadczenia Usługi.

§25

1. Opłata za Usługę powinna zostać wniesiona w terminie wskazanym w fakturze VAT. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek bankowy Itecom lub dzień opłaty za fakturę w siedzibie Usługodawcy.
2. Usługobiorca jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Itecom o fakcie nieotrzymania faktury VAT za dany Okres rozliczeniowy.
3. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat Usługodawca pobiera odsetki ustawowe.
4. W przypadku, gdy opłaty nie zostały uregulowane w przeciągu 14 dni od dnia wskazanego na fakturze VAT jako termin płatności, Itecom ma prawo zablokowania Usługobiorcy dostępu do Usługi lub pogorszyć jej jakość. Ponowna aktywacja Usługobiorcy następuje w dniu uiszczenia zaległości, tj. w dniu uznania na rachunku bankowym Itecom zaległej opłaty. Okres, w którym Usługobiorca pozostawał bez prawa korzystania z dostępu do zasobów sieci Internet zalicza się do abonamentu. Usługobiorca nie ma prawa do domagania się zwrotu kwoty abonamentu za okres w którym Itecom zablokowała Usługobiorcy dostęp do sieci z powodu niuregulowania ww. zobowiązań.

§26

Itecom zastrzega sobie prawo dochodzenia od Usługobiorcy niezapłaconych należności oraz zwrotu Urządzeń nawet pomimo rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

§27

1. O zmianach w Regulaminie lub zmianach w Cenniku Usług skutkujących podwyższeniem opłat lub polegających na wprowadzeniu nowych opłat, które Usługobiorca zobowiązany jest uiszczać oraz terminach ich wprowadzenia, Usługodawca powiadamia Usługobiorców z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego. Informacje o zmianach będą dołączane do faktur miesięcznych oraz zamieszczane na stronach internetowych Usługodawcy lub Usługobiorca zostanie powiadomiony o nich odrębnym pismem - przed doręczeniem faktury obliczonej według zmienionych opłat.
2. Jeżeli Usługobiorca nie dokona wypowiedzenia Umowy w terminie 30 dni od dnia doręczenia mu zmian Regulaminu lub zmian Cennika Usług polegających na wprowadzeniu nowych opłat, które Usługobiorca zobowiązany jest uiszczać lub skutkujących podwyższeniem opłat dotychczasowych, przyjmuje się, że wyraża on zgodę na zmianę warunków Umowy.

Dział VI - Zakres obsługi serwisowej Usługi

§28

W ramach obsługi serwisowej Itecom zapewnia:

- 1) usuwanie nieprawidłowości w pracy Urządzeń,
- 2) konserwację, naprawę lub wymianę uszkodzonego Urządzenia,
- 3) usuwanie awarii Sieci Internet,
- 4) możliwość zgłaszania problemów pracy z Siecią na specjalnie do tego celu wydzielony adres e-mailowy i numer telefoniczny wskazany w Umowie.

§ 29

1. W ramach serwisu Usługi Usługodawca zobowiązuje się zapewnić gotowość do usunięcia awarii w czasie wskazanym w Umowie z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
2. Itecom zobowiązuje się do usunięcia awarii zgodnie z treścią zawartej Umowy.

Dział VII - Reklamacje

§ 30

1. Reklamacja powinna być złożona w terminie 12 miesięcy:

- 1) od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi,
- 2) od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana,
- 3) od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie opłat z tytułu Usługi.

2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Usługodawca rozpatrując reklamację niezwłocznie powiadamia Usługobiorcę.

§ 31

1. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko, firmę albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Usługobiorcy,
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) adres miejsca instalacji Urządzenia,
 - 5) datę zawarcia Umowy, jej numer oraz termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej opóźnienia określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
 - 6) wysokość zwrotu uiszczonych miesięcznych opłat abonamentowych lub wypłaty kar umownych – w przypadku żądania ich wypłaty,
 - 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty kwot podlegających zwrotowi lub wypłaty kar umownych - w przypadku, o którym mowa w pkt 6,
 - 8) podpis Usługobiorcy – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
2. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się datę wpływu reklamacji na adres Itecom.

§ 32

1. Usługobiorca może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie lub na adres e – mailowy wskazane w Umowie, ustnie do protokołu sporządzonego w siedzibie Usługodawcy.

3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w siedzibie Usługodawcy, o której mowa w ust. 1, pracownik Usługodawcy lub osoba upoważniona przez Usługodawcę przyjmująca reklamację niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej.

4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub telefonicznie, Usługodawca w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

§ 33

1. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w Regulaminie, za wyjątkiem § 31 ust. 1 pkt 6 Regulaminu, Usługodawca niezwłocznie informuje Usługobiorcę o konieczności jej uzupełnienia, wzywając jednocześnie Usługobiorcę do uzupełnienia braków reklamacji w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

2. W wezwaniu Usługodawca wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, iż brak uzupełnienia reklamacji w 7 dniowym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

§ 34

1. Zgłoszenie przez Usługobiorcę reklamacji nie zwalnia Usługobiorcy z obowiązku uregulowania faktury VAT we wskazanym terminie.

2. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, Itecom wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Usługobiorcy w związku z uwzględnieniem reklamacji w pierwszej kolejności zostaną zaliczone na poczet zadłużenia Usługobiorcy wobec Itecom, a w przypadku braku zadłużenia, zgodnie z wnioskiem Usługobiorcy wyżej wymienione kwoty zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez Usługobiorcę rachunek bankowy albo zaliczone na poczet przyszłych należności.

§ 35

1. Itecom rozpatrując reklamację jest obowiązana zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.

2. Przy rozpatrywaniu reklamacji stosownie do jej przedmiotu Itecom rozpatrując reklamację zobowiązana jest uwzględnić:

- 1) prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację,
- 2) dokumenty i inne dowody przedstawione przez reklamującego,
- 3) wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez pracowników Itecom (jeżeli były przeprowadzane),
- 4) badania techniczne i obserwacje urządzeń telekomunikacyjnych w sposób przewidziany dla Usługi.

§ 36

Itecom rozpatrując reklamację udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

§ 37

Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- 1) powołanie podstawy prawnej,
- 2) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- 3) w przypadku przyznania zwrotu miesięcznych opłat abonamentowych lub kar umownych – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,
- 4) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku gdy reklamującym jest Usługobiorca będący osobą fizyczną, który zawarł Umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, także o prawie dochodzenia roszczeń przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego,
- 5) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Usługodawcę, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

2. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona Usługobiorcy przesyłką poleconą.

Dział VII - Postanowienia przejściowe i końcowe

§ 38

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego i przepisy Prawa telekomunikacyjnego oraz Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. Nr 226 poz. 2291).

§ 39

1. Spory mogące wynikać z tle realizacji Umowy, Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla miejsca wykonania Umowy, z zastrzeżeniem ust. 2.

2. Spory, o których mowa w ust. 1 pomiędzy Itecom a Usługobiorcą, będącym osobą fizyczną, która zawarła Umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Spory o prawa majątkowe wynikłe z Umowy zawartej pomiędzy Itecom, a Usługobiorcą, o którym mowa w zdaniu powyżej mogą zostać poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 40

Regulamin wchodzi w życie z dniem 10 czerwca 2009r.

§ 41

Niniejszy regulamin widnieje na stronie <http://www.itecom.pl>.