

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG NIETELEKOMUNIKACYJNYCH
PRZEZ ITH SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ
DOTYCZĄCY PRZEDSIĘBIORCÓW
OBOWIĄZUJĄCY OD DNIA 01.01.2020 ROKU**

CZĘŚĆ I. INFORMACJE OGÓLNE

§ 1. Przedmiot

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług niefinansowych (zwany dalej „**Regulaminem**”) określa zasady i warunki świadczenia usług niefinansowych na rzecz Usługobiorców przez **ITH spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie**, ul. Nowogrodzka 31, 00-511 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000469801, NIP: 7010389026, REGON: 146777630, kapitał zakładowy: 5.000 złotych (wpłacony w całości), zwaną dalej „**ITH**”.
2. ITH świadczy Usługi na rzecz osób fizycznych, osób prawnych lub jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonujących działalność gospodarczą oraz wspólników spółek cywilnych w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej, tj. przedsiębiorców w rozumieniu art. 4 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2019 r., poz. 1292 z późn. zm.).
3. Regulamin ma zastosowanie do Umów o świadczenie Usług w zakresie nieuregulowanym przez przedmiotowe Umowy.

§ 2. Definicje

1. Określenia użyte w niniejszym Regulaminie mają następujące znaczenie:
 - a) **Awaria** – uszkodzenie systemu, Sieci ITH lub urządzenia uniemożliwiające świadczenie Usługi;
 - b) **Cennik** – dokument określający zestawienie cen za Usługi, za obsługę serwisową, w tym za nieuzasadnione zgłoszenie serwisowe, za Instalację, Uruchomienie Usługi, jak również zestawienie innych obciążeń finansowych (w tym kar umownych);
 - c) **Czas reakcji** – okres od dokonania Zgłoszenia serwisowego do podjęcia przez ITH prac diagnostyczno-naprawczych, mających na celu przywrócenie pierwotnej funkcjonalności Usługi, określony w parametrach SLA;
 - d) **Fizyczny dostęp** – prawo bezpośredniego dostępu do Pomieszczenia Kolokacyjnego lub innych wskazanych w Umowie bądź Zamówieniu części infrastruktury lub sieci ITH;
 - e) **Instalacja** – czynności techniczne konieczne dla Uruchomienia niektórych Usług, dokonywane w Lokalu;
 - f) **Lokal** – lokal, w którym nastąpi Instalacja Usługi, do którego Usługobiorca posiada tytuł prawny, uprawniający go do zainstalowania Usługi;
 - g) **Numer Usługobiorcy** – indywidualny numer przydzielony Usługobiorcy przez ITH;
 - h) **Panel Klienta** – nieodpłatna usługa elektroniczna udostępniona Usługobiorcy przez ITH na stronie internetowej www.ith.eu, po dokonaniu jednorazowej rejestracji oraz każdorazowym zalogowaniu się. Panel Klienta zawiera w szczególności dane Usługobiorcy oraz historię transakcji dokonywanych z ITH oraz umożliwia Usługobiorcy zamawianie Usług, zarządzanie Usługami, zapłatę za Usługi, czy też pobranie faktur VAT. Panel Klienta zabezpieczony jest hasłem wybranym przez Usługobiorcę i znanym tylko Usługobiorcy;

- i) **Płatność prepaid** – płatność za Usługę dokonywana przed rozpoczęciem okresu, w którym Usługa będzie świadczona. Jeżeli Usługobiorca płaci za Usługę w systemie Płatności prepaid, wówczas Zamówienie obowiązuje do czasu, do którego Usługobiorca uiszczył opłatę za Usługę, przy czym w systemie Płatności prepaid zapłata następuje z góry, przed rozpoczęciem okresu, w którym Usługa będzie świadczona;
- j) **Płatność postpaid** – płatność za Usługę dokonywana w tym samym okresie rozliczeniowym, w którym Usługa jest świadczona;
- k) **Pomieszczenie Kolokacyjne** - pomieszczenie lub pomieszczenia, które są przystosowane do przechowywania i utrzymywania sprzętu komputerowego oraz telekomunikacyjnego (np. serwerów, urządzeń sieciowych), w tym Urządzeń Usługobiorcy;
- l) **Przedsiębiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą tj. zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły;
- m) **Protokół** – Protokół zdawczo-odbiorczy, zawierający zestawienie wykonanych czynności instalacyjnych oraz wykaz Urządzeń ITH przekazanych Usługobiorcy na potrzeby świadczenia Usług, a także wykaz Urządzeń Usługobiorcy przekazanych ITH na potrzeby świadczenia Usług;
- n) **Przerwa techniczna** – przerwa w dostępie do Usług, spowodowana prowadzeniem prac konserwacyjnych;
- o) **Serwer dedykowany** – serwer należący do ITH, oddany w całości do wykorzystania w ramach Usługi Hostingu na rzecz Usługobiorcy;
- p) **Sieć ITH** – sieć telekomunikacyjna, której operatorem jest ITH i w której świadczone są Usługi;
- q) **SLA** – parametry dostępności Usługi określające poziom jakości gwarantowany przez ITH, w ramach których określana jest roczna dostępność Usługi (wyrażona w procentach), maksymalny czas usunięcia Awarii, parametry pracy łącza;
- r) **Umowa** – Umowa o świadczenie usług niefunkcyjnych oraz ewentualnych usług dodatkowych zawarta pomiędzy ITH a Usługobiorcą przy uwzględnieniu postanowień niniejszego Regulaminu;
- s) **Uruchomienie Usługi** – udostępnienie Usług Usługobiorcy;
- t) **Urządzenia ITH** – urządzenia stanowiące własność ITH, przekazane Usługobiorcy na okres trwania Umowy i wykorzystywane w celu realizacji Umowy;
- u) **Urządzenia Usługobiorcy** – urządzenia stanowiące własność Usługobiorcy, wykorzystywane w celu realizacji Umowy;
- v) **Usługi** – usługi niefunkcyjne świadczone przez ITH na rzecz Usługobiorcy na zasadach wskazanych w Regulaminie;
- w) **Usługi dodatkowe** – usługi towarzyszące Usługom, świadczone przez ITH na rzecz Usługobiorcy w związku z zawarciem i realizacją Umowy;
- x) **Usługa Dzierżawy włókien światłowodowych** – odpłatne udostępnienia i serwisowania włókien światłowodowych;
- y) **Usługa Hostingu** – odpłatne udostępnienia infrastruktury informatycznej ITH, o określonych w Umowie lub w Zamówieniu parametrach;
- z) **Usługa Kolokacji** – odpłatne kolokowanie urządzeń Usługobiorcy w Pomieszczeniu Kolokacyjnym, dzierżawa urządzeń w Pomieszczeniu Kolokacyjnym na potrzeby Usługobiorcy

lub dzierżawa powierzchni w Pomieszczeniu Kolokacyjnym na potrzeby umieszczenia tam urządzeń Usługobiorcy;

- aa) **Usługa Outsourcingu IT** – odpłatne wsparcie techniczne lub administracyjne w zakresie stacji roboczymi PC, serwerów lub sprzętu sieciowego, a także innych Usług wskazanych w § 3 ust. 1 lit. b) lub na stronie internetowej www.ith.eu;
 - bb) **Usługobiorca** – Przedsiębiorca z którym ITH zawarł Umowę;
 - cc) **Usterka** – uszkodzenie Sieci ITH, urządzenia lub systemu ograniczające jakość świadczonej Usługi,
 - dd) **Zamówienie** – umowa na określoną Usługę świadczoną przez ITH; w Zamówieniu Strony wskazują Usługę, która będzie świadczona, jej cenę i specyfikację, okres obowiązywania umowy i parametry SLA. Zamówienie zaakceptowane przez obydwie Strony stanowi integralną część Umowy;
 - ee) **Zgłoszenie serwisowe** – zgłoszenie wystąpienia Awarii lub Usterki do ITH w czasie obowiązywania Umowy.
2. Pojęcia użyte w Umowie oraz Regulaminie, jeżeli nie zdefiniowano ich inaczej, mają znaczenie takie jak nadała im Ustawa.

§ 3. Usługi

1. ITH świadczy między innymi następujące usługi nietelekomunikacyjne:
 - a) Usługi Dzierżawy włókien światłowodowych;
 - b) Usługi Outsourcingu IT (w szczególności: usługi konsultingu/doradztwa w zakresie IT, zarządzanie serwerami, zarządzanie sieciami, zarządzanie stacjami roboczymi, inne usługi typu helpdesk / wsparcia technicznego dla infrastruktury Usługobiorcy, wynajem oprogramowania, wynajem sprzętu, audyt infrastruktury IT, monitoring infrastruktury IT, szkolenia z zakresu bezpieczeństwa, projektowanie i budowa kompletnej sieci Wi-Fi oraz jej serwis; projektowanie i budowa kompletnej sieci strukturalnej w siedzibie Usługobiorcy oraz jej serwis);
 - c) Usługi Data Center (w szczególności: chmura obliczeniowa, serwery VPS, Serwery dedykowane, Usługa Kolokacji, Usługi Hosting (domeny, certyfikaty SSL, hosting www);
 - d) Usługi bezpieczeństwa (sieci VPN, ochrona sieci, wirtualny firewall, wirtualny UTM).
2. ITH świadczy Usługi dodatkowe zgodnie z aktualną ofertą opublikowaną na stronie internetowej www.ith.eu.
3. Szczegółowa specyfikacja Usług świadczonych na rzecz Usługobiorcy znajduje się w Umowie, w załącznikach do Umowy, w Zamówieniu, bądź na stronie internetowej www.ith.eu.

CZĘŚĆ II. ZAWARCIE UMOWY

§ 4. Umowa, Regulamin i Cenniki

1. Świadczenie Usług odbywa się na podstawie Umowy zawartej przez ITH z Usługobiorcą i na zasadach określonych w Umowie, Zamówieniu, Regulaminie oraz załącznikach do powyższych.
2. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej www.ith.eu w sposób umożliwiający Usługobiorcy przechowywanie i odtwarzanie go w zwykłym toku czynności, w każdym czasie. ITH dostarcza Usługobiorcy nieodpłatnie kopię Regulaminu, najpóźniej wraz z Umową, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa. Przed zawarciem Umowy Usługobiorca zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem.
3. Umowa może zostać zawarta na czas oznaczony lub nieoznaczony.

4. Aktualny Cennik jest udostępniony na stronie www.ith.eu. ITH dostarcza Cennik nieodpłatnie Usługobiorcy, najpóźniej wraz z umową o świadczenie Usług, w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa. Przed zawarciem Umowy Usługobiorca zobowiązany jest do zapoznania się z Cennikiem.

§ 5. Forma zawarcia Umowy, elementy Umowy

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej. Umowa może zostać zawarta poprzez formularz udostępniony na stronie www.ith.eu, po zalogowaniu do Panelu Klienta, przy czym do zawarcia Umowy w tej formie wymagany jest dostęp do Internetu oraz przeglądarka internetowa, która akceptuje pliki typu cookies.
2. Umowa zawiera następujące informacje dotyczące Usługobiorcy:
 - a) nazwę firmy i formę prawną;
 - b) siedzibę lub miejsce prowadzenia działalności gospodarczej;
 - c) adres do korespondencji;
 - d) numer NIP, numer REGON oraz numer KRS (jeżeli dotyczy);
 - e) numer telefonu;
 - f) aktywny i aktualny adres poczty elektronicznej;
 - g) inne informacje wymagane przez ITH.
3. Umowa lub Zamówienie zawierają również następujące informacje:
 - a) nazwę Usługi nietelekomunikacyjnej i informacje na temat Usługi;
 - b) Parametry SLA;
 - c) zakres świadczonych Usług dodatkowych;
 - d) Przerwy Techniczne;
 - e) termin oraz miejsce Instalacji wraz z informacją o opłacie instalacyjnej - jeżeli dotyczy;
 - f) wykaz Urządzeń ITH oraz ograniczenia korzystania z przedmiotowych Urządzeń - jeżeli dotyczy;
 - g) wykaz Urządzeń Usługobiorcy - jeżeli dotyczy;
 - h) termin Uruchomienia Usługi;
 - i) okres, na jaki została zawarta Umowa, okres rozliczeniowy oraz opłaty.
4. Przed zawarciem Umowy ITH może wezwać Usługobiorcę do przesłania drogą elektroniczną, na wskazany adres poczty elektronicznej, w terminie 7 dni, kopii dokumentów urzędowych potwierdzających prawidłowość przedstawionych informacji, o których mowa w § 5 ust. 2, a także kopii pełnomocnictwa upoważniającego do reprezentowania Usługobiorcy, w przypadku gdy stanowi ono podstawę reprezentacji i uzależnić zawarcie tejże Umowy od przedłożenia powyższych dokumentów.
5. Przed zawarciem Umowy, ITH może dokonać oceny wiarygodności płatniczej Usługobiorcy, w szczególności na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz.U. z 2019 poz. 681, z późn. zm.).
6. Przed zawarciem Umowy, ITH dokonuje weryfikacji możliwości technicznych jej realizacji. W przypadku negatywnej weryfikacji, ITH proponuje Usługobiorcy realizację Umowy przy odmiennych parametrach Usługi, jeżeli świadczenie Usług przy odmiennych parametrach jest możliwe.
7. ITH odmawia zawarcia Umowy lub informuje o niemożliwości świadczenia Usług, w przypadku gdy:
 - a) Usługobiorca odmawia przedstawienia informacji koniecznych do zawarcia lub realizacji Umowy;

- b) Usługobiorca nie spełnia kryteriów oceny wiarygodności płatniczej, w szczególności nie wywiązywał się terminowo ze zobowiązań wynikających z umowy uprzednio zawartej z ITH;
- c) Usługobiorca nie wyraził zgody na przedstawione przez ITH parametry Usługi, w przypadku o którym mowa w § 5 ust. 6;
- d) z przyczyn technicznych lub innych niezależnych od ITH nie jest możliwe Uruchomienie Usługi, Instalacja bądź świadczenie Usługi, albo są one utrudnione;
- e) Usługobiorca nie uzyska i nie przedstawi wszelkich niezbędnych zgód (w tym od właścicieli, wynajmujących, użytkowników wieczystych, dzierżawców itp.) na przeprowadzenie w budynku oraz na nieruchomościach wskazanych przez ITH infrastruktury potrzebnej do dokonania Instalacji oraz Uruchomienia Usługi.

CZĘŚĆ III. OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

§ 6. Uruchomienie Usługi

1. Uruchomienie Usługi następuje w terminie określonym w Umowie.
2. ITH zapewnia urządzenia potrzebne do realizacji Usługi, w zakresie określonym w Umowie lub w Zamówieniu.
3. W przypadku, gdy do Uruchomienia Usługi konieczna jest Instalacja, Usługobiorca jest zobowiązany do współdziałania przy Instalacji, w szczególności do udostępnienia osobie wskazanej przez ITH Lokalu, w którym ma zostać dokonana Instalacja w terminie uzgodnionym przez Strony w Umowie (jeżeli Instalacja odbywa się w Lokalu), jak również jest zobowiązany do udostępnienia i zapewnienia stałego oraz nieprzerwanego źródła energii potrzebnego do zasilania sprzętu niezbędnego do wykonania Instalacji.
4. Po zakończeniu Instalacji ITH sporządza Protokół, który następnie podpisywany jest przez obie Strony. Uruchomienie Usługi następuje po podpisaniu Protokołu, w terminie wskazanym w Umowie lub w Zamówieniu.
5. Jeżeli Usługobiorca ma istotne, a uzasadnione zastrzeżenia lub uwagi do wykonanej Instalacji, ma prawo w terminie 2 dni roboczych od dnia zakończenia Instalacji złożyć je na piśmie lub w formie dokumentowej, wyznaczając dodatkowy, co najmniej 14 dniowy termin na usunięcie nieprawidłowości. Po usunięciu nieprawidłowości, odpowiednie zastosowanie ma procedura wskazana w § 6 ust. 3-4. Zgłoszenie zastrzeżeń lub uwag nie uprawnia do odmowy podpisania Protokołu.
6. W przypadku jeżeli Usługobiorca nie przedstawi w terminie wskazanym w § 6 ust. 5 zastrzeżeń lub uwag uważa się, że Instalacja została wykonana w sposób prawidłowy, a Usługobiorcy nie przysługują uprawnienia z rękojmi w stosunku do wykonanej Instalacji.
7. Jeżeli pomimo braku przedstawienia zastrzeżeń lub uwag lub w przypadku zgłoszenia zastrzeżeń nieuzasadnionych, w terminie wskazanym w § 6 ust. 5, Usługobiorca odmawia podpisania Protokołu, Protokół podpisywany jest wyłącznie przez ITH ze skutkiem takim, jakby został podpisany przez obie Strony (w szczególności ze skutkiem wskazanym w § 6 ust. 6). W Protokole, o którym mowa powyżej, wskazuje się powód, dla którego Usługobiorca odmówił podpisania Protokołu lub okoliczności odmowy podania przedmiotowego powodu.
8. W przypadku odmowy podpisania przez Usługobiorcę Protokołu lub też braku wykonania Instalacji z winy Usługobiorcy (w szczególności z powodu braku współpracy przy Instalacji lub braku uzyskania i przedstawienia zgód, o których mowa w § 5 ust. 8 pkt e), braku wpuszczenia na teren budynku lub nieruchomości przez które poprowadzona ma zostać infrastruktura, braku udzielenia wszelkich informacji potrzebnych ITH), ITH przysuguje prawo do odstąpienia od Umowy ze

skutkiem natychmiastowym, w terminie 90 dni od zakończenia Instalacji lub od dnia, w którym Instalacja miała zostać wykonana zgodnie z Umową lub Zamówieniem (termin Uruchomienia Usługi) oraz żądania zwrotu poniesionych przez ITH w związku z podjętymi w celu wykonania instalacji czynnościami.

9. ITH nie ponosi odpowiedzialności za szkodę powstałą w majątku Usługobiorcy w związku z niewykonaniem Instalacji lub brakiem Uruchomienia Usługi, za wyjątkiem szkody spowodowanej z winy umyślnej. W przypadku szkody powstałej z winy umyślnej ITH, Usługobiorcy przysługuje od ITH wyłącznie kara umowna w wysokości określonej w Cenniku, płatna w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania skierowanego przez Usługobiorcę, na rachunek bankowy Usługobiorcy wskazany w wezwaniu. Roszczenie Usługobiorcy w powyższym przypadku ograniczone jest wyłącznie do żądania kary umownej wskazanej w zdaniu poprzednim.

§ 7. Usługi dodatkowe

1. W trakcie obowiązywania Umowy Usługobiorca może, na podstawie zamówienia przekazanego w formie pisemnej lub elektronicznej, zlecić Uruchomienie Usługi dodatkowej.
2. ITH niezwłocznie potwierdza w formie elektronicznej otrzymanie zamówienia, o którym mowa w § 7 ust. 1, na adres e-mail Usługobiorcy podany w Umowie.
3. Potwierdzenie realizacji zamówienia na Usługę dodatkową lub też odmowy realizacji zamówienia ITH przekazuje Usługobiorcy, w formie pisemnej lub w formie e-mail na adres Usługobiorcy podany w Umowie, niezwłocznie po dokonaniu weryfikacji możliwości technicznej jego realizacji, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia jego otrzymania. Brak przekazania potwierdzenia realizacji zamówienia w powyższym terminie jest równoważne z odmową tejże realizacji.
4. Uruchomienie Usługi dodatkowej nastąpi w terminie określonym przez ITH w potwierdzeniu realizacji zamówienia, o którym mowa w § 7 ust. 3, nie późniejszym niż 21 dnia od dnia tegoż potwierdzenia. ITH może wyznaczyć późniejszy termin realizacji zamówienia, w przypadku gdy wymaga ona poczynienia dodatkowych ustaleń z Usługobiorcą lub Instalacji.

§ 8. Urządzenia ITH

1. Urządzenia ITH wykorzystywane przy realizacji Usług pozostają własnością ITH w całym okresie trwania Umowy oraz po ich zakończeniu.
2. Wysokość opłaty za korzystanie z Urządzeń ITH określa Umowa, Zamówienie lub Cennik.
3. Usługobiorca jest zobowiązany do korzystania z Urządzeń ITH wyłącznie w sposób zgodny z ich przeznaczeniem oraz instrukcją obsługi.
4. Wszelkie modyfikacje, naprawy i wymiany Urządzeń ITH mogą być dokonywane wyłącznie przez osoby do tego upoważnione przez ITH.
5. Usługobiorca zobowiązuje się nie udostępniać Urządzeń ITH osobom trzecim, pod jakimkolwiek tytułem prawnym, bez osobnej pisemnej zgody ITH.
6. Usługobiorca zobowiązuje się zachować Urządzenia ITH w stanie niepogorszonym oraz zwrócić je ITH po zakończeniu trwania Umowy (w terminie 7 dni), w takim samym stanie. Zwrot Urządzeń odbywa się na koszt Usługobiorcy, chyba że Umowa stanowi inaczej.
7. Usługobiorca nie odpowiada za zużycie Urządzeń ITH wynikającą z ich eksploatacji pod warunkiem prawidłowego ich używania.
8. W przypadku zniszczenia Urządzenia ITH lub też braku jego zwrotu, w terminie wskazanym w § 8 ust. 6, Usługobiorca zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz ITH kary umownej w wysokości wartości Urządzenia określonej w Zamówieniu. W przypadku gdy wysokość szkody powstałej w

majątku ITH przewyższy zastrzeżoną karę umowną, ITH będzie uprawnione do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.

§ 9. Dane, bezpieczeństwo sieci ITH

1. ITH nie ponosi odpowiedzialności za treść danych przekazywanych w Sieci ITH, w tym danych przekazywanych przez i do Usługobiorcy, których przekazu nie inicjuje; nie wybiera odbiorcy przekazu; nie wybiera treści oraz jej nie modyfikuje.
2. ITH nie ponosi odpowiedzialności za informacje, pliki (zwłaszcza pliki adresowe), dane oraz inne treści Usługobiorcy oraz za sposób ich wykorzystywania w ramach Usługi, zwłaszcza za transmisję, rozpowszechnianie, zbieranie, wykorzystywanie, przetwarzanie oraz aktualizowanie, chyba że co innego wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. ITH nie dokonuje weryfikacji zgodności z prawem, danych przechowywanych przez Usługobiorcę w ramach świadczonej Usługi, chyba że taki obowiązek wynikałby z Regulaminu lub bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. ITH może ostrzec Usługobiorcę o konsekwencjach prawnych, które mogą wynikać z nielegalnej działalności realizowanej w ramach Usługi.
3. ITH podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci ITH, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami.
4. ITH może ograniczyć lub wyłączyć dostęp do Usług (co nie wyłącza obowiązku Usługobiorcy do terminowego regulowania opłat za okres, w którym dostęp do Usług był wyłączony lub ograniczony) w przypadkach naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci ITH lub Usług przez Usługobiorcę. Ograniczenie lub wyłączenie dostępu do Usług może odbywać się w szczególności poprzez:
 - a) eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci ITH lub Usługi;
 - b) przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usługi, w przypadku wysyłania przez Usługobiorcę komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci ITH lub Usług.

§ 10. Serwis

1. Usługobiorca dokonuje Zgłoszenia serwisowego niezwłocznie po stwierdzeniu wystąpienia Awarii lub Usterki, jednak nie później niż w ciągu dwóch dni roboczych przypadających po dniu, w którym Usterka lub Awaria zostały zauważone przez Usługobiorcę, na zasadach opisanych w niniejszym paragrafie. W przypadku braku zgłoszenia Usterki lub Awarii w powyższym terminie Usługobiorca traci roszczenie o obniżenie płatności za okres w którym Usterka lub Awaria wystąpiły oraz wszelkie roszczenia odszkodowawcze z tytułu wystąpienia Awarii lub Usterki. Ponadto, w przypadku o którym mowa w zdaniu poprzednim, wszelkie konsekwencje związane z niezgłoszeniem Awarii lub Usterki w terminie ponosi Usługobiorca.
2. Zgłoszenie serwisowe dokonywane jest:
 - a) w formie elektronicznej (poprzez Panel Klienta) lub;
 - b) telefonicznie, poprzez kontakt z Centrum Zarządzania Siecią ITH, czynnym całą dobę, 7 dni w tygodniu, pod numerem telefonu: +48 22 539 99 99.
3. Usługobiorca wskazuje w Zgłoszeniu serwisowym następujące informacje:
 - a) nazwę firmy oraz dane personalne identyfikujące osobę dokonującą Zgłoszenia serwisowego, w tym adres e-mail oraz numer telefonu;
 - b) Usługę, której Zgłoszenie serwisowe dotyczy;
 - c) opis Awarii lub Usterki;
 - d) szczegółowe dane kontaktowe na wypadek potrzeby współpracy w zakresie usunięcia Awarii lub Usterki, jeżeli są inne niż określone w Umowie.

4. Przy telefonicznym Zgłoszeniu serwisowym, Usługobiorca może zostać poproszony o podanie kodu autoryzacji, który zostanie wyświetlony w Panelu Klienta lub przesłany poprzez SMS na numer telefonu Usługobiorcy podany przy zawieraniu Umowy.
5. ITH niezwłocznie potwierdza w formie elektronicznej przyjęcie Zgłoszenia serwisowego, określając jednocześnie przybliżony czas rozpoczęcia diagnozy zgłoszonej Awarii lub Usterki.
6. ITH dopełni wszelkiej staranności w celu usunięcia Awarii lub Usterki w terminie określonym w parametrach SLA, jeżeli zaś nie będzie to możliwe – w innym obiektywnie możliwym i uzasadnionym terminie.
7. ITH niezwłocznie potwierdza w formie elektronicznej lub telefonicznej usunięcie Awarii lub Usterki.
8. ITH dokonuje usunięcia Awarii lub Usterki, w tym ewentualnej naprawy lub wymiany Urządzenia:
 - a) nieodpłatnie – w przypadku, gdy Awaria lub Usterka powstała w wyniku przyczyn leżących po stronie ITH, Sieci ITH lub Urządzeń, jeżeli nie są one wynikiem naruszenia przez Usługobiorcę postanowień Regulaminu lub Umowy;
 - b) odpłatnie – w pozostałych przypadkach.
9. ITH naliczy opłatę zgodnie z aktualnym Cennikiem, w przypadku gdy Awaria lub Usterka spowodowana zostanie działaniem lub zaniechaniem Usługobiorcy lub podmiotu, za który ponosi Usługobiorca odpowiedzialność (w tym pracownicy lub współpracownicy).

§ 11. Przerwy techniczne

1. ITH zobowiązuje się informować Usługobiorcę o wszystkich Przerwach technicznych, z minimalnym wyprzedzeniem 21 dni przed planowaną Przerwą techniczną.
2. Ograniczenia w dostępie do Usług związane z Przerwami technicznymi nie będą przekraczały 8 godzin w skali miesiąca kalendarzowego oraz prowadzone będą w godzinach pomiędzy 23:00 a 5:00 czasu polskiego. Informacja o planowanej przerwie technicznej zostanie opublikowana na stronie internetowej www.ith.eu.

CZĘŚĆ VIII. WARUNKI ŚWIADCZENIA POSZCZEGÓLNYCH USŁUG

§ 12. Usługa Kolokacji

1. Urządzenia Usługobiorcy, które zostaną umieszczone w Pomieszczeniu Kolokacyjnym, zostaną szczegółowo wymienione w Umowie lub w Zamówieniu. W Umowie zostanie wskazany termin umieszczenia tychże Urządzeń Usługobiorcy w Pomieszczeniu Kolokacyjnym. Strony zgodnie oświadczają, iż w trakcie trwania Umowy Urządzenia Usługobiorcy mogą być wymieniane (po uprzednim uzgodnieniu terminu z ITH, Usługobiorca może odebrać Urządzenia Usługobiorcy oraz umieścić w Pomieszczeniu Kolokacyjnym inne), co będzie następowało na podstawie Protokołu podpisywanego przez osoby upoważnione przez ITH oraz Usługobiorcę.
2. Opłata za świadczenie Usługi Kolokacji naliczania jest od wskazanego w Umowie lub w Zamówieniu terminu przekazania Urządzeń Usługobiorcy, niezależnie od tego czy Usługobiorca dostarczy w tymże terminie Urządzenia Usługobiorcy do Pomieszczenia Kolokacyjnego. W tym też momencie rozpoczyna się pierwszy okres rozliczeniowy.
3. Po zakończeniu (rozwiązaniu, wygaśnięciu, odstąpieniu) okresu obowiązywania Umowy na świadczenie Usługi Kolokacji, Usługobiorca niezwłocznie odbiera Urządzenia Usługobiorcy, jednak nie później niż w terminie 3 dni roboczych. Odbiór Urządzeń Usługobiorcy następuje na koszt Usługobiorcy.

4. Przed odbiorem Urządzeń, Usługobiorca jest zobowiązany do uregulowania wszystkich należności względem ITH.
5. W przypadku nieodebrania Urządzeń Usługobiorcy w terminie 3 dni roboczych od momentu rozwiązania Umowy, ITH ma prawo naliczyć opłatę za bezumowne korzystanie z Pomieszczenia Kolokacyjnego lub jego części w wysokości opłaty, która przysługiwałaby za kolejny pełny okres rozliczeniowy, gdyby Umowa nie została rozwiązana. ITH może naliczyć kolejne opłaty za pełne okresy rozliczeniowe, w przypadku gdy Usługobiorca nie odbierze Urządzeń Usługobiorcy wraz z rozpoczęciem kolejnych okresów rozliczeniowych.
6. Odbiór Urządzeń Usługobiorcy z Pomieszczenia Kolokacyjnego możliwy jest wyłącznie przez osobę posiadającą pisemne upoważnienie Usługobiorcy lub będącą osobą upoważnioną do Fizycznego dostępu.
7. Pomieszczenie Kolokacyjne, w którym znajdować się będą Urządzenia Usługobiorcy może ulec zmianie bez konieczności uzyskiwania dodatkowej zgody Usługobiorcy, co jednak nie będzie miało wpływu na ciągłość świadczenia Usługi Kolokacji.
8. Usługobiorca zobowiązany będzie do pokrycia kosztów zasilania dla kolokacji liczonych dla całej lub ½ szafy (a także ich wielokrotności) – według wskazań licznika chyba, że Strony postanowiły inaczej w Umowie.

§ 13. Fizyczny dostęp

1. W zakresie określonym w Umowie, Fizyczny dostęp przysługuje wyłącznie osobom upoważnionym przez Usługobiorcę. ITH jest uprawniony do każdorazowej weryfikacji zakresu upoważnienia osób, o których mowa w zdaniu poprzednim
2. Usługobiorca przekazuje ITH wykaz osób upoważnionych do Fizycznego dostępu w Zamówieniu. Zmiana wykazu w trakcie obowiązywania Umowy jest możliwa po zalogowaniu do Panelu Klienta.
3. Fizyczny dostęp następuje na zasadach określonych w Zasadach dostępu osób upoważnionych, udostępnionych przez ITH na stronie www.ith.eu, z którymi Usługobiorca zobowiązuje się zapoznać przed zawarciem Umowy o świadczenie Usługi Kolokacji. Usługobiorca zobowiązuje się, że osoby, o których mowa w § 13 ust. 1 zapoznają się i zobowiązują się stosować do postanowień zawartych w w/w dokumentach.

§ 14. Dane przechowywane przez Usługobiorcę

1. ITH nie ponosi odpowiedzialności za dane przechowywane lub przekazywane przez Usługobiorcę w związku z zawartą Umową, w szczególności za dane zapisane w Urządzeniach Usługobiorcy, a znajdujące się w Pomieszczeniu Kolokacyjnym.
2. W przypadku otrzymania wiarygodnej informacji lub urzędowego zawiadomienia o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności, ITH niezwłocznie uniemożliwi Usługobiorcy dostęp do przechowywanych przez niego danych oraz wprowadzenia jakichkolwiek modyfikacji w powyższych. ITH uprawnione jest do przekazania powyższych danych do organów państwowych (w tym prokuraturze, policji, sądowi powszechnemu).
3. W przypadku wskazanym w § 14 ust. 2, ITH nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenie w dostępie do Usługi, ani jakkolwiek szkodę powstałą z tego tytułu.
4. W przypadku, gdy ITH zamierza podjąć działania, o których mowa w § 14 ust. 2 na skutek otrzymania wiarygodnych informacji, niezwłocznie zawiadamia o tym Usługobiorcę w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie. W powyższym przypadku ITH nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenie w dostępie do Usługi ani wynikłą z tego szkodę.

§ 15. Usługa Dzierżawy włókien światłowodowych

1. Usługobiorca zobowiązuje się do korzystania z Dzierżawionych włókien światłowodowych zgodnie z ich przeznaczeniem. ITH ma prawo do dokonywania kontroli wykorzystywania przez Usługobiorcę Dzierżawionych włókien światłowodowych zgodnie z postanowieniami Regulaminu i Umowy.
2. Usługobiorca ponosi wyłączną i pełną odpowiedzialność za sposób wykorzystania Dzierżawionych włókien światłowodowych, a w szczególności za incydenty sieciowe, rozpowszechnianie wirusów komputerowych i innych programów służących w sposób bezpośredni lub pośredni uszkodzeniu, zniszczeniu, kradzieży danych oraz łamaniu zabezpieczeń sieci teleinformatycznych i systemów operacyjnych włączonych do niej urządzeń lub mogących powodować obniżenie jakości lub pozbawienie usług innych podmiotów korzystających z zasobów tych sieci.
3. Usługobiorca zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa i norm technicznych przy używaniu Dzierżawionych włókien światłowodowych oraz przy zakładaniu i używaniu urządzeń telekomunikacyjnych przyłączonych do Dzierżawionych włókien światłowodowych.
4. Sposób i czas trwania prac przy zakładaniu i używaniu urządzeń telekomunikacyjnych przyłączanych do Dzierżawionych włókien światłowodowych nie mogą być uciążliwe dla ITH ani powodować zakłóceń w prowadzonym przez ITH przedsiębiorstwie.
5. Usługobiorca zobowiązuje się zapewnić ITH lub osobom działającym na zlecenie ITH, w zakresie i w celu prawidłowego wykonania Umowy, dostęp do wszelkich budynków, dachów budynków i pomieszczeń w budynkach, na czas wykonywania prac instalacyjnych i konserwacyjnych oraz innych prac związanych z zapewnieniem świadczenia Usługi, a także zezwala na dokonywanie niezbędnych dla powyższych czynności prac.

§ 16. Usługa Hostingu

1. ITH świadczy Usługę Hostingu o parametrach wskazanych w Umowie, Zamówieniu lub w innych załącznikach do Umowy, z zastrzeżeniem, iż sposób świadczenia Usługi Hostingu może ulec zmianie w przypadku dokonywanych modyfikacji i ulepszeń technicznych.
2. Szczegółowy opis techniczny Usługi Hostingu dostępny jest na stronie internetowej www.ith.eu
3. W przypadku świadczenia Usługi Hostingu z wykorzystaniem Serwera dedykowanego, ITH oddaje do korzystania serwer przez niego utrzymywany, skonfigurowany zgodnie z Umową. Oddany do korzystania Serwer dedykowany będzie znajdował się w miejscu wskazanym przez ITH. Miejsce, o którym mowa w zdaniu poprzednim może ulec zmianie bez konieczności uzyskiwania dodatkowej zgody Usługobiorcy, co jednak nie będzie miało wpływu na ciągłość świadczenia Usługi Hostingu z wykorzystaniem Serwera dedykowanego.
4. Celem zapewnienia bezpieczeństwa świadczonych Usług Hostingu, ITH zastrzega sobie prawo do ograniczenia protokołów P2P oraz IRC.

§ 17. Weryfikacja danych

1. ITH dokonuje automatycznej weryfikacji danych wychodzących z serwerów z wykorzystaniem portu 25 świadczonej na rzecz Usługobiorcy Usługi Hostingu, w celu uniemożliwienia użytkownikom infrastruktury ITH, w tym Usługobiorcy, wykorzystywania Usług świadczonych przez ITH do wysyłania przypadkowym odbiorcom, niepożądanych wiadomości elektronicznych (dalej: SPAM).
2. Weryfikacja wiadomości wysłanej, dokonuje się z wykorzystaniem automatycznych narzędzi weryfikujących przepływ danych i następuje w czasie pomiędzy wysłaniem wiadomości przez Usługobiorcę a wprowadzeniem jej do sieci teleinformatycznej. Weryfikacja nie powoduje zmiany treści wiadomości wysyłanej. W przypadku zidentyfikowania wiadomości wysłanej jako

wiadomość SPAM, ITH zastrzega sobie prawo do zablokowania wysyłki poczty Usługobiorcy. Wysyłka wiadomości może zostać wstrzymana również w sytuacji, jeżeli wiadomość zawiera szkodliwe oprogramowanie lub w sytuacji używania serwera pocztowego w sposób naruszający postanowienia Regulaminu. W opisanych powyżej przypadkach, ITH poinformuje Usługobiorcę za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany przez niego adres e-mail, o przyczynie podejmowanych działań i przystąpi do zablokowania portu SMTP serwera.

3. Dostęp do serwera może zostać ponownie odblokowany przez Usługobiorcę, za pośrednictwem Panelu Użytkownika. Jeżeli po odblokowaniu przez Usługobiorcę dostępu do portu SMTP serwera w warunkach wskazanych w ustępie poprzedzającym, dojdzie do ponownego zidentyfikowania wysyłanych przez Usługobiorcę za pośrednictwem Usługi Hostingu treści jako SPAM, bądź kolejnego naruszenia Regulaminu w inny sposób, ITH może ograniczyć lub zablokować Usługobiorcy dostęp do portu SMTP na dłuższy okres. Trzecie zablokowanie dostępu do portu SMTP z uwagi na przyczynę wskazaną w ustępie powyższym, skutkować może automatycznym odrzucaniem kolejnych zgłoszeń dotyczących odblokowania dostępu do portu SMTP.
4. ITH uprawnione jest do przekazania danych świadczących o podejmowanych przez Klienta działaniach, co do których istnieje wiarygodne przypuszczenie, że stanowią one czyn niedozwolony, do organów państwowych (w tym prokuratury lub policji).
5. W przypadkach wskazanych w paragrafie niniejszym, ITH nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenie udostępniania danych w ramach Usługi Hostingu, ani jakkolwiek szkodę powstałą z tego tytułu.
6. W przypadku, gdy ITH zamierza podjąć działania, o których mowa w § 17 ust. 4, na skutek otrzymania wiarygodnych informacji, niezwłocznie zawiadamia o tym Usługobiorcę w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej podany przy zawarciu Umowy.

CZĘŚĆ V. ZOBOWIĄZANIA USŁUGOBIORCY

§ 18. Zobowiązania i oświadczenia Usługobiorcy

1. Usługobiorca jest zobowiązany do:
 - a) niezwłocznego zawiadomienia ITH, w formie pisemnej lub elektronicznej, o wszelkich zmianach danych Usługobiorcy określonych w § 5 ust. 2; w przypadku zmiany danych kontaktowych Usługobiorcy i braku zawiadomienia ITH o powyższym, poczytuje się że wiadomości wysłane na dotychczasowe dane są doręczone skutecznie;
 - b) podjęcia wszelkich środków zapobiegających uszkodzeniu bądź zniszczeniu Urządzeń ITH oraz Sieci ITH;
 - c) pokrycia wszelkich kosztów związanych z naprawą lub wymianą Urządzeń ITH na nowe, w przypadku ich zniszczenia bądź uszkodzenia, chyba że zniszczenie bądź uszkodzenie nastąpi z przyczyn leżących po stronie ITH;
 - d) współdziałania z ITH w zakresie Instalacji oraz przy realizacji Usług, w szczególności poprzez zapewnianie dostępu do infrastruktury i urządzeń dla celów serwisu oraz wprowadzanych zmian osobom upoważnionym przez ITH;
 - e) niezwłocznego powiadomienia ITH o wszelkich przypadkach braku działania lub nieprawidłowościach w działaniu Usługi, w tym o wszelkich niezgodnościach z parametrami technicznymi, a także o wszystkich przypadkach Awarii lub Usterek;
 - f) ubezpieczenia sprzętu znajdującego się w Pomieszczeniu Kolokacyjnym na własny koszt;
 - g) terminowego uiszczania należnych opłat;

- h) niezwłocznego zwrotu Urządzeń ITH po zakończeniu obowiązywania Umowy (w szczególności w przypadku wygaśnięcia, rozwiązania, odstąpienia, wypowiedzenia przez którąkolwiek ze Stron) lub zwrotu wartości Urządzeń ITH;
 - i) niezwłocznego odbioru Urządzeń Usługobiorcy po zakończeniu obowiązywania Umowy (jej rozwiązaniu, wygaśnięciu, odstąpieniu lub unieważnieniu);
 - j) niepodjęmowania jakichkolwiek działań na szkodę ITH oraz Sieci ITH, w szczególności zagrażających jej bezpieczeństwu lub integralności;
 - k) nie dostarczania treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym lub sprzecznym z dobrymi obyczajami, treści mogących wprowadzić w błąd, zawierających wirusy lub treści których jawność została wyłączona, treści o charakterze reklamowym umieszczanych bez zgody ITH, treści naruszających dobra osobiste osób trzecich, nawołujących do popełnienia przestępstwa, nakłaniających do agresji, niszczenia mienia, mogących spowodować odpowiedzialność karną lub cywilną, a także wypowiedzi wulgarnych;
 - l) nie wykorzystywania Sieci ITH w celu uzyskania bezprawnego dostępu do danych ITH lub osób trzecich oraz w celu przełamania zabezpieczeń chroniących dane, oprogramowanie, sprzęt komputerowy lub system komunikacji elektronicznej osoby trzeciej oraz nie wykorzystywania sieci ITH w celu zbierania danych osobowych o osobach trzecich bez ich wiedzy i zgody.
2. Usługobiorca zobowiązuje się nie wykorzystywać Usług do uruchamiania programów umożliwiających wysyłanie niechcianej poczty elektronicznej w sieci Internet (SPAM), anonimizacji (Proxy), dzielenia kart kodujących, pobierania dużej ilości danych, a także w celach służących do działalności związanej z włamaniami lub próbami włamań do urządzeń elektronicznych oraz rozpowszechniania treści objętych cudzymi prawami własności intelektualnej.
3. Usługobiorca jest zobowiązany do posiadania wszelkich uprawnień oraz licencji, wymaganych do korzystania z używanego przez siebie oprogramowania, za pośrednictwem Usług. W przypadku stwierdzenia braku licencji, o których mowa powyżej, ITH zastrzega sobie prawo do zawieszenia Usługi i do wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym, bez uprzedniego wezwania.
4. Usługobiorca:
- a) wyraża zgodę na sporządzenie kserokopii dokumentów przedstawionych przez Usługobiorcę przy zawarciu Umowy, o których mowa w § 5 ust. 4;
 - b) upoważnia ITH do wystawiania faktur VAT bez podpisu odbiorcy oraz ich przesyłanie drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie.

CZĘŚĆ VI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

§ 19. Poziom jakości Usług (SLA)

1. ITH gwarantuje Usługobiorcy utrzymanie poziomu dostępności Usług, na minimalnym poziomie zgodnym z Załącznikiem nr 1 do Regulaminu *Parametry SLA dla oferowanych przez ITH Usług*, chyba że Umowa, Zamówienie lub inny załącznik do Umowy wskazują inne parametry SLA.
2. Do czasu braku dostępności Usługi stanowiącego podstawę stwierdzenia przekroczenia parametru SLA nie wlicza się:
 - a) Czasu trwania Awarii lub Usterki spowodowanych przyczynami innymi niż wskazane w § 10 ust. 8 pkt a)
 - b) czasu, w którym brak dostępności Usługi spowodowany był Przerwą techniczną;

- c) czasu, w którym brak dostępności Usługi spowodowany był podjęciem przez ITH środków, mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci ITH, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami;
 - d) czasu, w którym brak dostępności Usługi spowodowany był podjęciem przez ITH innych środków w przypadkach wskazanych w Ustawie i przepisach odrębnych, w szczególności z przyczyn dotyczących obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego;
 - e) czasu, w którym Usługa nie była wykonywana z przyczyn leżących po stronie Usługobiorcy, w tym w szczególności ze względu na brak płatności za poprzednie okresy rozliczeniowe lub braku działania urządzeń Usługobiorcy potrzebnych do świadczenia Usługi;
 - f) czasu, w którym Usługa nie była wykonywana z przyczyn mających znamiona siły wyższej, przez które rozumie się niemożliwe do przewidzenia nadzwyczajne zdarzenie zewnętrzne, którego skutkiem nie można zapobiec pomimo dołożenia należytej staranności.
3. W przypadku niedotrzymania wskazanego parametru SLA, ITH na wniosek Usługobiorcy udzieli Usługobiorcy rekompensaty, na zasadach wskazanych w Umowie lub w Regulaminie.

§ 20. Odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy

1. Całkowita odpowiedzialność ITH z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy ograniczona jest wyłącznie do rabatu przysługującego Usługobiorcy z tytułu przekroczenia SLA. Usługobiorcy nie będzie przysługiwało prawo żądania odszkodowania uzupełniającego oraz żadne inne roszczenia z tego tytułu. ITH w szczególności nie odpowiada za zysk utracony Usługobiorcy.
2. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Usługobiorca odpowiada względem ITH za szkodę w pełnej wysokości, w szczególności gdy Awaria lub Usterka będzie spowodowana przyczynami leżącymi po stronie Usługobiorcy.

§ 21. Reklamacje

1. Reklamacja może zostać złożona przez Usługobiorcę:
 - a) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty Usługobiorcy w siedzibie ITH albo przesyłką pocztową;
 - b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Usługobiorcy w siedzibie ITH;
 - c) w formie elektronicznej – na adres bok@ith.eu.
2. Usługobiorca zawiera w reklamacji:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Usługobiorcy;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji (w tym reklamowanej Usługi) oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) Numer Usługobiorcy;
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin Uruchomienia Usługi - w przypadku reklamacji z tytułu niedotrzymania z winy ITH terminu Uruchomienia Usługi;
 - f) oczekiwany sposób rozpatrzenia reklamacji;
 - g) podpis osoby upoważnionej do reprezentowania Usługobiorcy - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. ITH udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia przez Usługobiorcę. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wystanie przed upływem tego terminu przez ITH odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
4. Odpowiedź na reklamację zawiera w szczególności pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.

CZĘŚĆ VII. PŁATNOŚCI

§ 22. Płatności

1. Wysokość opłat należnych z tytułu świadczenia Usług określa Umowa lub Zamówienie. Opłata zostanie powiększona o wartość podatku VAT w stawce obowiązującej, w wysokości obliczonej zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. W przypadku, gdy w Umowie wysokość opłaty wyrażono w walucie obcej, tj. innej niż złoty, Usługobiorca jest zobowiązany do uiszczenia równowartości tak ustalonej opłaty przeliczonej na złote według średniego kursu walut obcych ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski w dniu wystawienia faktury VAT.
3. Usługobiorca ma możliwość dokonania płatności za Usługi w walucie obcej, tj. innej niż złoty, na konto walutowe ITH, po wcześniejszej akceptacji sposobu płatności przez ITH.
4. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, ITH nalicza opłaty za świadczenie Usług innych niż Usługi wskazane w Umowie, obsługę serwisową, w tym za nieuzasadnione zgłoszenie serwisowe według cen wskazanych w Cenniku.
5. W przypadku, gdy Umowa lub Zamówienie przewiduje również opłatę za Instalację lub Uruchomienie Usługi, jest ona wnoszona wraz z opłatą za pierwszy okres rozliczeniowy.
6. Opłaty z tytułu świadczenia Usług wnoszone są z góry w miesięcznych okresach rozliczeniowych, odpowiadających kolejnym miesiącom kalendarzowym, chyba że Umowa stanowi inaczej.
7. Okresy rozliczeniowe odpowiadają kolejnym miesiącom kalendarzowym i liczone są od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, z zastrzeżeniem § 22 ust. 8 - 9.
8. Pierwszy okres rozliczeniowy obejmuje okres od dnia rozpoczęcia obowiązywania Umowy do końca miesiąca kalendarzowego.
9. Ostatni okres rozliczeniowy obejmuje okres od początku miesiąca kalendarzowego do zakończenia okresu obowiązywania Umowy.
10. W przypadkach gdy okres rozliczeniowy obejmuje niepełny miesiąc kalendarzowy, opłata jest wyliczana proporcjonalnie za tenże okres, przy założeniu, że miesiąc kalendarzowy obejmuje 30 dni.
11. Usługobiorca uiszcza opłatę na podstawie faktury VAT przedstawionej przez ITH. Płatność za Usługi następuje w systemie Płatności prepaid lub w systemie Płatności postpaid, zgodnie z zasadami określonymi w Zamówieniu.
12. Zapłata następuje w terminie wskazanym na fakturze VAT.
13. Usługobiorca uiszcza opłatę wskazaną na fakturze VAT na rachunek bankowy wskazany na tej fakturze lub za pośrednictwem zewnętrznych serwisów obsługujących płatności elektroniczne, wskazanych na stronie www.ith.eu.
14. Dniem zapłaty jest dzień uznania na rachunku bankowym ITH.
15. W przypadku opóźnień w zapłacie opłat, które będą skutkowały wysłaniem przez ITH wezwań do zapłaty, Usługobiorca zostanie obciążony kosztami każdego z wezwań w wysokości wskazanej w Cenniku. Nie wyłącza to uprawnień do dochodzenia przez ITH kosztów dochodzenia należności, przyznanych wierzycielowi na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego.

CZĘŚĆ VIII. ZMIANY CENNIKA, REGULAMINU I UMOWY, ROZWIĄZANIE UMOWY, CESJA, POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 23. Zmiana i rozwiązanie Umowy

1. Zmiana Umowy wymaga zachowania formy w jakiej była zawarta, z zastrzeżeniem postanowień dotyczących procedury zmian Cennika oraz Regulaminu. Zmiana Regulaminu i Cennika dokonywana jest zgodnie z postanowieniami § 24.
2. Umowa ramowa zostaje zawarta na czas nieokreślony. Każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę ramową z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec trzeciego miesiąca kalendarzowego. Przy czym Zamówienia zaakceptowane przez ITH i Usługobiorcę przed wygaśnięciem Umowy ramowej Strony będą realizować uwzględniając postanowienia Umowy i warunki Zamówienia.
3. Jeśli Zamówienie zostało zawarte na czas określony, wówczas po upływie jego obowiązywania Zamówienie ulega przedłużeniu na czas nieoznaczony, chyba że Strona złożyła drugiej Stronie oświadczenie w formie pisemnej lub w formie, w jakiej zostało zawarte Zamówienie (pod rygorem nieważności) o nieprzedłużaniu Zamówienia na dalszy czas nieoznaczony przed upływem okresu jego obowiązywania. Oświadczenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, dla swej skuteczności musi zostać złożone drugiej Stronie nie później niż na 30 dni przed upływem terminu, do którego Zamówienie obowiązuje.
4. Wypowiedzenie Zamówienia zawartego na czas nieoznaczony może zostać dokonane przez każdą ze Stron za 3-miesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec trzeciego miesiąca kalendarzowego następującego po tym, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy zostało złożone drugiej Stronie.
5. Jeżeli Usługobiorca płaci za Usługę w systemie Płatności prepaid, wówczas Zamówienie obowiązuje do czasu, do którego Usługobiorca uiścił opłatę za Usługę, przy czym zapłata następuje z góry, przed rozpoczęciem okresu, w którym Usługa będzie świadczona.
6. Usługobiorca może wypowiedzieć Zamówienie ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadku, gdy:
 - a) ITH nie świadczy Usług objętych Zamówieniem ze swojej winy umyślnej (przy czym nie jest zawnionym przez ITH, m.in. brak świadczenia Usługi z przyczyn natury technicznej utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie Usług, brak świadczenia Usług z przyczyn niezależnych od ITH), po uprzednim wezwaniu ITH do świadczenia Usługi z wyznaczeniem dodatkowego 14 dniowego terminu;
 - b) ITH nie dokonało Uruchomienia Usługi w terminie ustalonym w Umowie, po uprzednim wezwaniu ITH do Uruchomienia Usługi z wyznaczeniem dodatkowego 30 dniowego terminu.
7. W przypadku, o którym mowa w § 23 ust. 6 pkt a) – b) Usługobiorcy będzie przysługiwała od ITH wyłącznie kara umowna określona w Cenniku. W powyższym przypadku Usługobiorcy nie będzie przysługiwało żadne dodatkowe roszczenie odszkodowawcze.
8. Usługobiorca może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadku rażącego naruszenia postanowień Umowy przez ITH, po uprzednim wezwaniu ITH z wyznaczeniem dodatkowego 14 dniowego terminu do zaniechania naruszeń.
9. Umowa może zostać zmieniona bądź rozwiązana w każdym czasie za zgodą obu Stron, bez zachowania terminu wypowiedzenia.
10. ITH może wypowiedzieć Umowę lub Zamówienie ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadku naruszania przez Usługobiorcę postanowień Regulaminu lub Umowy, w szczególności w przypadku:
 - a) zalegania z zapłatą opłat wynikających z Umowy w jakiegokolwiek części, za okres więcej niż jeden okres rozliczeniowy; w takim przypadku ITH może zawiesić świadczenie Usługi, przy zachowaniu prawa do pobierania od Usługobiorcy należnych opłat w okresie zawieszenia;

- b) podania przez Usługobiorcę nieprawdziwych informacji przy zawieraniu Umowy lub w Umowie;
 - c) używania Urządzeń ITH niezgodnie z ich przeznaczeniem tj. do celów innych niż korzystanie z Usług;
 - d) naruszenia przez Usługobiorcę bezpieczeństwa lub integralności Sieci ITH, w takim jednak przypadku przed wypowiedzeniem ITH wezwie Usługobiorcę do zaprzestania naruszeń i wyznaczy mu w tym celu 30 dniowy termin, jednocześnie zawieszając w tym okresie świadczenie Usług (co nie wyklucza obowiązku zapłaty za przedmiotowy okres opłat przewidzianych w niniejszej Umowie);
 - e) a także w przypadku braku możliwości świadczenia Usługi ze względów technicznych, które nie wynikają z przyczyn leżących po stronie ITH.
11. W przypadku wypowiedzenia przez ITH Umowy z przyczyn wskazanych w § 23 ust. 10 lit. a) - d), Usługobiorca zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz ITH kary umownej w wysokości sumy opłat, które przysługiwałyby ITH do końca trwania Umowy, gdyby ta nie została rozwiązana. Jeżeli szkoda przewyższy wysokość kary umownej ITH będzie przysługiwało roszczenie o zapłatę odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
12. Umowa wygasa, w przypadku gdy ITH utraci prawo do świadczenia Usług objętych Umową, w szczególności wskutek cofnięcia, wygaśnięcia lub ograniczenia praw ITH do świadczenia Usług. W takim przypadku ITH poinformuje o tym Usługobiorcę. W razie gdy utrata prawa dotyczy jedynie części Usług objętych Umową, rozwiązaniu ulega Umowa wyłącznie w tej części. Z tytułu wygaśnięcia Umowy Usługobiorcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, chyba że szkoda nastąpiła z winy umyślnej ITH.
13. ITH przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadku braku możliwości technicznych świadczenia Usługi, w szczególności w przypadku:
- a) utraty prawa do dysponowania kanalizacją techniczną;
 - b) utraty prawa do dysponowania włóknami światłowodowymi;
 - c) nieotrzymania wymaganej zgody na ułożenie okablowania lub budowę kanalizacji technicznej.
 - d) wypowiedzenia przez firmę udostępniającą kanalizację techniczną lub włókna światłowodowe na rzecz ITH umowy dzierżawy kanalizacji teletechnicznej lub włókien światłowodowych.
14. W przypadku, o którym mowa w § 23 ust. 13, Usługobiorcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, chyba że szkoda nastąpiła z winy umyślnej ITH.

§ 24. Zmiana Cennika i Regulaminu

1. ITH zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu i Cennika. ITH przesyła Usługobiorcy powiadomienie o każdej zmianie Cennika lub Regulaminu na adres e-mail wskazany w Umowie lub poprzez Panel Klienta oraz publikuje ją na stronie internetowej ITH. Zmiana Regulaminu lub Cennika wchodzi w życie w terminie 14 dni od dnia powiadomienia Usługobiorcy o zmianie. W przypadku wyraźnej akceptacji zmiany Regulaminu lub Cennika przez Usługobiorcę albo w sytuacji upływu terminu wskazanego w zdaniu poprzedzającym bez zajęcia stanowiska przez Usługobiorcę uznaje się, że Umowa obowiązuje przy uwzględnieniu zmienionej treści Regulaminu lub Cennika. W przypadku wyraźnego braku akceptacji zmiany Regulaminu lub Cennika przez Usługobiorcę, ITH ma prawo do rozwiązania Umowy z Usługobiorcą.
2. Regulamin lub Cennik w zmienionej formie obowiązuje Usługobiorcę od dnia ich wejścia w życie zgodnie z postanowieniami Regulaminu.

§ 25. Przejście praw i obowiązków z Umowy

1. Przeniesienie przez Usługobiorcę praw i obowiązków z tytułu Umowy na osobę trzecią może nastąpić wyłącznie pod warunkiem uzyskania uprzedniej zgody ITH wyrażonej w formie pisemnej, pod rygorem nieważności i jedynie na rzecz osoby wskazanej w zgodzie wydanej przez ITH.
2. Opłaty związane z przeniesieniem, o którym mowa w §25 ust. 1, ponosi Usługobiorca, który dokonuje przeniesienia.
3. Usługobiorca dokonujący przeniesienia jest zobowiązany do uiszczenia wszystkich prawidłowo naliczonych opłat i innych należności za okres wykonywania Umowy na jego rzecz.

§ 26. Postanowienia końcowe

1. Regulamin ma zastosowanie do wszystkich Umów o świadczenie Usług i Zamówień zawartych pomiędzy ITH a Usługobiorcą.
2. W przypadku sprzeczności postanowień Umowy zawartej pomiędzy ITH a Usługobiorcą z postanowieniami zawartymi w Regulaminie, pierwszeństwo mają postanowienia Umowy.
3. Jeżeli jakiegokolwiek postanowienia niniejszego Regulaminu byłyby sprzeczne z treścią bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, wówczas zastosowanie znajdują przepisy prawa.
4. Przy telefonicznych kontaktach Usługobiorcy z ITH, ITH zastrzega sobie prawo do zwrócenia się do Usługobiorcy o podanie kodu autoryzacji, który zostanie wyświetlony w Panelu Klienta lub przesłany poprzez SMS na jego numer telefonu zarejestrowany w systemie w celu weryfikacji tożsamości Usługobiorcy.
5. ITH zastrzega sobie możliwość organizowania akcji promocyjnych lub rabatowych dotyczących świadczonych Usług. Informacje o w/w akcjach będą zamieszczane na stronie internetowej www.ith.eu, w tym mogą być zawarte w odrębnych regulaminach. W celu uniknięcia wątpliwości wskazuje się, że postanowienia niniejszego Regulaminu stosuje się odpowiednio do akcji promocyjnych, o których mowa w niniejszym ustępie.
6. Strony będą dążyć do polubownego rozwiązywania sporów. Postanowienie powyższe nie stanowi zapisu na sąd polubowny.
7. Spory wynikłe z zawartej Umowy rozpatruje sąd powszechny właściwy miejscowo dla ITH.