

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH  
PRZEZ ITH SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ  
CZĘŚĆ I. INFORMACJE OGÓLNE**

**§ 1. Przedmiot**

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych (zwany dalej „Regulaminem”) określa zasady i warunki świadczenia 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”) Usług telekomunikacyjnych oraz Usług dodatkowych.
2. ITH świadczy Usługi na rzecz Konsumentów oraz 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 2018 r. poz. 646 z późn. zm.).
3. ITH jest przedsiębiorcą telekomunikacyjnym w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. nr 171 poz. 1800 z późn. zm.) (zwanej dalej „Ustawą”), wpisanym do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 12635.
4. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają bezwzględnie obowiązujących praw Konsumenta oraz Przedsiębiorcy-Konsumenta. W przypadku sprzeczności postanowień niniejszego Regulaminu z bezwzględnie obowiązującymi przepisami, zastosowanie mają przedmiotowe przepisy, przy czym pozostałe postanowienia Regulaminu są nadal ważne i pozostają w mocy.

**§ 2. Definicje**

1. Określenia użyte w niniejszym Regulaminie mają następujące znaczenie:
  - a) **Abonent** – Przedsiębiorca lub Konsument, z którym ITH zawarł Umowę.
  - b) **Awaria** – uszkodzenie systemu, Sieci ITH lub Urządzenia, uniemożliwiające świadczenie Usługi.
  - c) **Cennik** – dokument określający zestawienie cen za Usługi, za obsługę serwisową, za Instalację lub Uruchomienie Usługi, jak również zestawienie innych obciążeń finansowych (w tym kar umownych) oraz szczegółowe informacje dotyczące stosowanych pakietów cenowych, pakietów taryfowych oraz rabatów.
  - d) **Instalacja** – czynności techniczne konieczne dla uruchomienia Usługi, wykonywane w Lokalu.
  - e) **Konsument** – osoba fizyczna zawierająca z ITH umowę o świadczenie Usług w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
  - f) **Lokal** – lokal, w którym nastąpi instalacja Usługi, do którego Abonent posiada tytuł prawny, uprawniający go do zainstalowania Usługi.
  - g) **Numer Abonenta** – indywidualny numer przydzielony Abonentowi przez ITH.
  - h) **Panel Klienta** – usługa elektroniczna udostępniona Abonentowi przez ITH na stronie internetowej [www.ith.eu](http://www.ith.eu), po dokonaniu jednorazowej rejestracji oraz każdorazowym zalogowaniu się. Zawiera w szczególności dane Abonenta oraz historię transakcji dokonywanych z ITH oraz umożliwia Abonentowi zarządzanie Usługami, zapłatę za Usługi, czy też pobranie faktur VAT. Panel Klienta zabezpieczony jest hasłem wybranym przez Abonenta i znanym tylko Abonentowi.
  - i) **Płatność prepaid** – płatność za Usługę dokonywana przed rozpoczęciem okresu, w którym Usługa będzie świadczona. Jeżeli Abonent płaci za Usługę w systemie Płatności prepaid, wówczas Zamówienie obowiązuje do czasu, do którego Abonent uiścił 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) **Protokół** – protokół zdawczo-odbiorczy, zawierający zestawienie wykonanych czynności instalacyjnych oraz wykaz Urządzeń ITH przekazanych Abonentowi na potrzeby świadczenia Usług.
  - l) **Przedsiębiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą.

**REGULATIONS OF TELECOMMUNICATION SERVICE PROVISION BY ITH  
LIMITED LIABILITY COMPANY  
PART I. GENERAL INFORMATION**

**§ 1. Subject**

1. The present Regulations of Telecommunication Service Provision (further called the „Regulations”) describes the regulations and conditions of service provision by ITH with its registered office in Warszawa, Nowogrodzka 31, 00-511 Warszawa, registered by the District Court for capital Warszawa in Warszawa, 12th Commercial Division of the National Court Register under no KRS 0000469801, NIP: 7010389026, REGON: 146777630, paid-up shared capital 5.000 PLN, (further called “ITH”) telecommunication Service and additional services.
2. ITH provides service for Consumers and natural persons, legal persons or organisational units not being legal persons granted legal capacity by a separate law, conducting business, i.e. entrepreneurs within the meaning of Article 4 points 1 and 2, the Law of 6 March 2018 the Business Act (Journal of Laws from 2018 item 646, as amended).
3. ITH is a telecommunication entrepreneur within the meaning of the 16 July 2004 Telecommunications Act (Journal of Laws no 171 item 1800, as amended) (further called the “Act”), entered in the register of telecommunications entrepreneurs kept by the President of the Communications Office under the number 12635.
4. The provisions of these Regulations do not exclude or limit strictly applicable Consumer rights as well as Entrepreneur-Consumer rights. In case of inconsistency between these Regulations and strictly applicable rights, the rules in question are applicable, with other provisions of the Regulations still being valid and remaining in force.

**§ 2. Definitions**

1. The terms used in these Regulations have following meanings:
  - a) **Subscriber** – Entrepreneur or Consumer with whom ITH concluded the contract.
  - b) **Failure** – system malfunction, ITH Network or Device, making Service provision impossible.
  - c) **Price list** – a document specifying the list of prices for Services, servicing, Installation or Service Activation, as well as the list of other financial costs (including liquidated damages) and detailed information pertaining to applied price package, tariff bundle and discounts.
  - d) **Installation** – technical activities necessary to Service activation performed in the Premises.
  - e) **Consumer** – a natural person concluding a Service contract with ITH for purposes not directly related to its economic or professional activity.
  - f) **Premises** – a place where the Service installation will take place, to which a Subscriber is legally entitled, and authorised to install the Service.
  - g) **Subscriber's Number** – an individual number allocated to a Subscriber by ITH.
  - h) **Customer's Panel** – electronic service made available to the Subscriber by ITH on the website [www.ith.eu](http://www.ith.eu) after a one-time registration and each time logging in. It includes in particular Subscriber's data and history of the transactions made with ITH, enables the Subscriber Services management, Service payment or VAT invoices download. Customer's Panel is secured with a password chosen by the Subscriber and known only to the Subscriber.
  - i) **Prepaid payment**- payment for the Service made before the period of Service provision begins. If the Subscriber pays for the Service in prepaid Payment system, the Order will be valid to the date of the payment, moreover, in the prepaid Payment system the payment must be done up-front, before the period of Service provision begins.
  - j) **Post-paid payment** – payment for the Service made at the same reference period in which the Service is provided.
  - j) **Protocol** – a protocol of delivery and acceptance including a list of performed installation activities and a list of ITH Devices delivered to the Subscriber to the needs of the Service provision.
  - k) **Entrepreneur** – a natural person, a legal person or an organisational unit not being a legal person, granted legal capacity by a separate law, conducting economic activity on its own behalf.
  - l) **Entrepreneur - Consumer** – a natural person concluding a Contract with ITH directly related to its economic activity, when according to the contract content it does not have a professional character for this natural person, resulting particularly from the subject

- m) **Przedsiębiorca-Konsument** – osoba fizyczna zawierająca z ITH Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści Umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
  - n) **Sieć ITH** – sieć telekomunikacyjna, której operatorem jest ITH i w której świadczone są Usługi.
  - o) **SLA** – parametry dostępności Usługi określające poziom jakości gwarantowany przez ITH, w ramach którego określana jest roczna dostępność Usługi (wyrażona w procentach), maksymalny czas usunięcia Awarii, parametry pracy łącza.
  - p) **Taryfa** – oferta cenowa dla danej Usługi i dla danych warunków jej świadczenia określona w Umowie, Zamówieniu lub Cenniku.
  - q) **Umowa** – Umowa ramowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz ewentualnych usług dodatkowych zawarta pomiędzy ITH a Abonentem przy uwzględnieniu postanowień niniejszego Regulaminu.
  - r) **Uruchomienie** – udostępnienie Usługi Abonentowi.
  - s) **Urządzenia** – urządzenia stanowiące własność ITH, przekazane Abonentowi na okres trwania Umowy, wykorzystywane w celu realizacji Umowy.
  - t) **Usługi** – usługi świadczone przez ITH na rzecz Abonenta na zasadach wskazanych w Regulaminie, w tym usługi telekomunikacyjne oraz usługi dodatkowe wymienione w § 3 Regulaminu.
  - u) **Usługi dodatkowe** – Usługi świadczone przez ITH na rzecz Abonenta wskazane w § 3 ust. 2.
  - v) **Usługi głosowe** – Usługi telekomunikacyjne wskazane w § 3 ust. 1 lit. a) – c)
  - w) **Usługi telekomunikacyjne** – Usługi świadczone przez ITH na rzecz Abonenta wskazane w § 3 ust. 1.
  - x) **Usterka** – uszkodzenie Sieci ITH, urządzenia lub systemu ograniczające jakość świadczonej Usługi.
  - y) **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.
  - z) **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. Ilekroć w niniejszym Regulaminie, w Umowie lub w Zamówieniu jest mowa o formie pisemnej, rozumie się przez to także formę z kwalifikowanym podpisem elektronicznym.

### § 3. Usługi

1. ITH świadczy następujące usługi telekomunikacyjne:
  - a. Usługa głosowa z wykorzystaniem łącza ISDN,
  - b. Usługa głosowa z wykorzystaniem SIP lub SIP Trunk,
  - c. Usługa głosowa Wirtualna Centrala,
  - d. Usługa tranzytu danych,
  - e. Usługa dostępu do Internetu.
2. ITH świadczy następujące usługi dodatkowe:
  - a. Usługi serwisowe związane ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych,
  - b. Wynajem sprzętu telekomunikacyjnego.
3. Szczegółowa specyfikacja Usług świadczonych na rzecz Abonenta znajduje się w Umowie lub w Zamówieniu.

## CZĘŚĆ II. ZAWARCIE UMOWY

### § 4. Umowa, Regulamin i Cennik

1. Świadczenie Usług odbywa się na podstawie Umowy zawartej przez ITH i Abonenta oraz Zamówień na poszczególne Usługi, na zasadach określonych w Umowie, Zamówieniu i Regulaminie oraz w załącznikach do powyższych.
2. Umowa ma charakter ramowy i zostaje zawarta na czas nieoznaczony. Zamówienie zostaje zawarte na czas oznaczony lub nieoznaczony, zgodnie z zasadami określonymi w Umowie lub w Zamówieniu.
3. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej [www.ith.eu](http://www.ith.eu) w sposób umożliwiający Abonentowi przechowywanie i odtwarzanie go w zwykłym toku czynności, w każdym czasie. ITH dostarcza Abonentowi nieodpłatnie kopię Regulaminu, najpóźniej wraz z Umową, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, a także na każde żądanie Abonenta, na piśmie, na wskazany adres e-mail lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

of conducted economic activity, made available on the basis of the Central Register and Information on Economic Activity provisions.

- m. **ITH Network** – Telecommunication network whose operator is ITH and within which the Service is provided.
- n. **SLA** – parameters of the Service availability defining the quality level guaranteed by ITH, within which the yearly Service availability is defined (expressed as a percentage), maximum time of Malfunction removal, operating parameters of the link.
- o. **Tariff** – the price offer for a given Service and for given conditions of its provision defined in the Contract, Order or Price List.
- p. **Contract** – the framework telecommunication service and potential additional services agreement concluded between ITH and a Subscriber taking into consideration the provisions of these Regulations.
- q. **Activation** – making the Service accessible for the Subscriber.
- r. **Devices** – the devices being ITH property, supplied to the Subscriber for the duration of the Contract, used for the purpose of the Contract realisation.
- s. **Services** – services delivered by ITH to the Subscriber under the conditions indicated in the Regulations, including telecommunication services and additional services listed in § 3 of the Regulations.
- t. **Additional Services** – services delivered by ITH to the Subscriber listed in § 3 item 2.
- u. **Voice Services** – telecommunication services indicated in § 3 item 1 letter a) – c)
- v. **Telecommunication Services** – services delivered by ITH to the Subscriber indicated in § 3 item 1.
- w. **Defect** – system, ITH Network or Device failure, limiting the quality of the Service provision
- x. **Order** – a contract related to a specific Service provided by ITH; the Parties indicate the Service which will be provided in the Order, including its price and specification, contract duration and SLA parameters. The order accepted by both Parties is an integral part of the Contract.
- y. **Service request** – notification of the Malfunction or Glitch occurrence to ITH within the Contract duration.

2. The terms used in the Contract and the Regulations, unless defined differently, have the meanings assigned to them in the Act.

3. Whenever in these Regulations, Contract or Order written form is mentioned, it is also understood as a form with a qualified electronic signature.

### § 3. Services

1. ITH provides the following telecommunication services:
  - a. Voice service using ISDN (Integrated Services Digital Network),
  - b. Voice service using SIP or SIP Trunk (Session Initiation Protocol),
  - c. Voice service Virtual Centre,
  - d. Data transfer service,
  - e. Internet access service.
2. ITH provides the following additional services:
  - a. Maintenance services related to telecommunication service provision,
  - b. Telecommunication equipment rental.
3. A detailed specification of the Services provided to the Subscriber is included in the Contract or in the Order.

## PART II. CONCLUSION OF A CONTRACT

### § 4. The Contract, Regulations and Price List

1. Service provision is based on the Contract concluded between ITH and the Subscriber and the Order for specific Services, on the principles set out in the Contract, Order and the Regulations as well as the attachments to the aforementioned.
2. The contract is a framework agreement and is concluded for the indefinite time. The contract may be concluded for the definite or indefinite time, in concordance with the principles set out in the Contract or Order.
3. The Regulations is available at the website [www.ith.eu](http://www.ith.eu) in a way which enables the Subscriber to keep and display it at any time, in the normal course of the operation. ITH supplies the Subscriber with a copy of the Regulations free of charge, at the latest with the Contract, on a durable medium in the form corresponding with the form of the Contract conclusion, and also at any Subscriber's request, in a written form sent

4. Aktualny Cennik jest udostępniony na stronie [www.ith.eu](http://www.ith.eu). ITH dostarcza Cennik nieodpłatnie Abonentowi, najpóźniej wraz z umową o świadczenie Usług, w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa, a także na każde żądanie Abonenta, na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub adres e-mail lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

#### § 5. Forma zawarcia Umowy, elementy Umowy

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej lub dokumentowej. Umowa może zostać zawarta poprzez formularz udostępniony na stronie [www.ith.eu](http://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 Abonenta:
  - a. imię i nazwisko lub nazwę firmy oraz jej formę prawną;
  - b. siedzibę lub miejsce prowadzenia działalności gospodarczej;
  - c. adres do korespondencji;
  - d. numer KRS (jeżeli dotyczy), numer NIP i numer REGON;
  - e. numer telefonu;
  - f. aktywny i aktualny adres poczty elektronicznej;
  - g. numer telefonu do kontaktu w sprawach związanych z Umową;
  - h. inne informacje wymagane przez ITH.
3. Umowa lub Zamówienie zawierają również następujące informacje:
  - a. nazwę Usługi telekomunikacyjnej, ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową oraz łącznej wysokości opłaty abonamentowej;
  - b. Taryfę, jeżeli na świadczone Usługi obowiązują różne pakiety taryfowe oraz specyfikację dodatkową;
  - c. Parametry SLA;
  - d. zakres świadczonych Usług dodatkowych;
  - e. termin oraz miejsce Instalacji / termin uruchomienia Usługi;
  - f. informację o opłacie instalacyjnej, jeżeli dotyczy;
  - g. wykaz Urządzeń ITH udostępnionych Abonentowi na czas trwania Umowy oraz ograniczenia korzystania z przedmiotowych Urządzeń ITH;
  - h. informację o uldze udzielonej Abonentowi i jej wysokości, jeżeli dotyczy,
  - i. minimalny okres obowiązywania umowy konieczny do skorzystania z warunków Taryfy oraz warunków promocyjnych (w tym z ulgi udzielonej Abonentowi);
  - j. okres, na jaki została zawarta Umowa;
  - k. okres rozliczeniowy;
  - l. informację o wyrażeniu przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę-Konsumenta zgody na rozpoczęcie świadczenia Usług przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy (lub jej braku), w przypadku zawarcia Umowy poza lokalem ITH lub na odległość.
4. Przed zawarciem Umowy ITH może wezwać Abonenta do przesłania drogą elektroniczną, na wskazany adres poczty elektronicznej, w terminie 7 dni, kopii dokumentów urzędowych potwierdzających prawdziwość przedstawionych informacji, o których mowa w § 5 ust. 2, a także kopii pełnomocnictwa upoważniającego do reprezentowania Abonenta, 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 Abonenta, 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. Nr 81, poz. 530 z późn. zm).
6. Przed zawarciem Umowy, ITH dokonuje weryfikacji możliwości technicznych jej realizacji.
7. W przypadku negatywnej weryfikacji, o której mowa w § 5 ust. 6, ITH proponuje Abonentowi realizację Umowy przy odmiennych parametrach Usługi, jeżeli świadczenie Usług przy odmiennych parametrach jest możliwe.
8. ITH odmawia zawarcia Umowy lub informuje o niemożliwości świadczenia Usług, w przypadku gdy:

to an indicated e-mail address or using a similar means of distant communication.

4. A valid Price List is available at the website [www.ith.eu](http://www.ith.eu). ITH supplies the Subscriber with the Price List free of charge, at the latest with the Contract, in the form corresponding with the form of the Contract conclusion, and also at any Subscriber's request, in a written form sent to an indicated postal or e-mail address or using a similar means of distant communication.

#### § 5. The form of the Contract conclusion, the Contract elements

1. The Contract may be concluded in a written form or in a document form. The Contract may be concluded via template available at the website [www.ith.eu](http://www.ith.eu) after logging to the Customer's Panel, although for the conclusion of the Contract in such a form the Internet access as well as a search engine accepting cookie files are necessary.
2. The Contract includes the following data related to the Subscriber:
  - a. Name and surname or company name and its legal form;
  - b. Location or place of business;
  - c. postal address;
  - d. KRS number (if applies), NIP number and REGON number;
  - e. phone number;
  - f. active and valid e-mail address;
  - g. a contact phone number for the matters related to the Contract;
  - h. other information required by ITH.
3. The Contract or Order also include following information:
  - a. the name of telecommunication Service with an indication of the elements constituting the subscription fee and the total amount of the subscription fee
  - b. the Tariff, if the Services provided are covered by different tariff packages and additional specification
  - c. SLA parameters;
  - d. the scope of the Additional Services;
  - e. the date and place of Installation / the date of the Service activation;
  - f. installation fee information, if applicable;
  - g. a list of ITH Devices made available for the Subscriber for the duration of the Contract and restrictions on the use of the ITH equipment in question.
  - h) information about the concession granted to the Subscriber and its amount, if applicable
  - h. minimal Contract duration time necessary for the Tariff conditions as well as promotional conditions to be applied (including the concession granted to the Subscriber)
  - i. The Contract duration time;
  - j. The reference period;
  - k. information about the consent given by a Consumer or Entrepreneur-Consumer to the beginning of Service provision before the expiry of the withdrawal period (or its lack), in case of the Contract conclusion outside the ITH premises or in a distant form.
4. Before the Contract conclusion ITH may call the Subscriber to send via electronical post to an indicated e-mail address, within 7 days, a copy of the official documents proving the accuracy of the information submitted, mentioned in § 5 point 2, as well as a copy of an authorisation entitling to represent the Subscriber in case it serves as a basis for representation and can make the conclusion of this contract dependant on submitting aforementioned documents.
5. Before the Contract conclusion ITH may assess the credibility of the Subscriber, particularly on the basis of information made available by the Economic Information Bureau in accordance with the procedure referred to the 9 April 2010 Act on Disclosure of Business Information and Exchange of Economic Data (Journal of Laws no 81, item 530, as amended).
6. Before the Contract conclusion ITH verifies technical possibilities of its realisation.
7. If the verification mentioned in § 5 point 6 is negative, ITH offers the Subscriber the Contract realisation with different Service parameters, unless the Service provision with different parameters is possible.
8. ITH refuses to conclude the Contract or informs about the lack of possibility to provide the Service in case when:
  - a) The Subscriber refuses to present information necessary to conclude or realise the Contract, including documents

- a. Abonent odmawia przedstawienia informacji koniecznych do zawarcia lub realizacji Umowy, w tym dokumentów potwierdzających możliwość wykonania wynikających z Umowy zobowiązań wobec ITH;
- b. Abonent nie spełnia kryteriów oceny wiarygodności płatniczej, w szczególności nie wywiązywał się terminowo ze zobowiązań wynikających z uprzednio zawartej z ITH Umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych bądź z umowy zawartej innym przedsiębiorcą telekomunikacyjnym;
- c. Abonent nie wyraził zgody na przedstawione przez ITH parametry Usługi, w przypadku o którym mowa w § 5 ust. 7;
- d. z przyczyn technicznych lub innych niezależnych od ITH, nie jest możliwe Uruchomienie, Instalacja bądź świadczenie Usług, bądź też są one utrudnione;
- e. Abonent nie uzyska i nie przedstawi wszelkich niezbędnych zgód (w tym od właścicieli, wynajmujących, użytkowników wieczystych, dzierżawców itp.) na przeprowadzenie w budynku oraz na nieruchomościach wskazanej przez ITH infrastruktury potrzebnej do dokonania Instalacji oraz rozpoczęcia świadczenia Usług.

### **CZĘŚĆ III. URUCHOMIENIE USŁUGI, TARYFY**

#### **§ 6. Uruchomienie Usługi**

1. Uruchomienie Usługi następuje w terminie określonym w Umowie lub w Zamówieniu.
2. ITH zapewnia Urządzenia (Urządzenia ITH) potrzebne do realizacji Usługi, w zakresie określonym w Umowie lub w Zamówieniu.
3. Abonent jest zobowiązany do współdziałania przy Instalacji, w szczególności do udostępnienia osobie wskazanej przez ITH Lokalu, w którym ma zostać dokonana Instalacja (jeżeli Instalacja odbywa się w Lokalu), w terminie uzgodnionym przez Strony, jak również jest zobowiązany do udostępnienia i zapewnienia stałego oraz nieprzerwanego źródła energii potrzebnego do zasilania sprzętu niezbędnego do wykonania Instalacji. Po zakończeniu Instalacji, ITH sporządza protokół, który następnie podpisywany jest przez obie Strony.
4. Jeżeli Abonent ma istotne, a uzasadnione zastrzeżenia lub uwagi do wykonanej Instalacji, ma prawo w terminie 14 dni od dnia zakończenia Instalacji, wezwać ITH do usunięcia wad i usterek, za które ITH ponosi odpowiedzialność, wyznaczając dodatkowy, co najmniej 14 dniowy termin na usunięcie nieprawidłowości. Po usunięciu nieprawidłowości, odpowiednie zastosowanie ma procedura wskazana w § 6 ust. 3- 7. Zgłoszenie zastrzeżeń lub uwag nie uprawnia do odmowy podpisania Protokołu.
5. W przypadku jeżeli Abonent nie przedstawi, w terminie wskazanym w § 6 ust. 4, zastrzeżeń lub uwag uważa się, że Instalacja została wykonana w sposób prawidłowy, a Abonentowi (z wyłączeniem Konsumenta) nie przysługują uprawnienia z rękojmi w stosunku do wykonanej Instalacji.
6. Jeżeli pomimo braku przedstawienia zastrzeżeń lub uwag lub w przypadku zgłoszenia zastrzeżeń nieuzasadnionych, Abonent odmawia podpisania Protokołu, Protokół podpisywany jest wyłącznie przez ITH jednak ze skutkiem takim jakby został podpisany przez obie Strony (w szczególności ze skutkiem wskazanym w § 6 ust. 5). W Protokole, o którym mowa powyżej wskazuje się powód, dla którego Abonent odmówił podpisania protokołu lub okoliczności odmowy podania przedmiotowego powodu.
7. W przypadku odmowy podpisania przez Abonenta Protokołu lub też braku wykonania Instalacji z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności 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 zapłaty kwoty stanowiącej wartość ulgi przyznanej Abonentowi, wskazanej w Zamówieniu, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.

confirming the possibility to perform contractual obligations to ITH;

- b) The Subscriber does not meet the criteria of credibility assessment, in particular did not comply in a timely manner with obligations resulting from the previously concluded Telecommunication Service Contract with ITH or a contract concluded with another telecommunication entrepreneur.
- c) The Subscriber did not agree to accept parameters of the Service offered by ITH in the case described in 5 point. 7;
- d) Due to technical reasons or other independent of ITH, the Activation, Installation or Service provision are impossible or impeded.
- e) The Subscriber would not obtain and present all the necessary permissions (including consents from the owners, renters, perpetual users, tenants etc.) for implementing in the building and estates the infrastructure indicated by ITH as necessary to conduct Installation and to begin the Service provision.

### **PART III. SERVICE ACTIVATION, TARIFFS**

#### **§ 6. Service Activation**

1. Service Activation takes place within the period specified in the Contract or Order.
2. ITH provides Devices (ITH Devices) required for the Service realisation, within the scope specified in the Contract or Order.
4. The Subscriber is obliged to cooperate during Installation, in particular to make the premises where the Installation will be conducted accessible for a person indicated by ITH (if the Installation takes place in the Premises), within the period agreed by the Parties, and is also obliged to provide an access to a source of constant and continuous energy necessary to power the equipment used for conducting the Installation. Once the Installation is completed, ITH draws up a protocol which is subsequently signed by both Parties.
4. If the Subscriber has significant and justified reservations or comments to the performed Installation, he has the right, within 14 days from the date of completion of the Installation, to request ITH to remove defects and faults for which ITH is responsible, setting an additional, at least 14-day period for removal of irregularities. After removing the irregularities, the procedure indicated in § 6 point 3-7 shall apply accordingly. Submitting reservations or comments does not entitle to refuse to sign the Protocol.
5. If the Subscriber fails to submit, within the time limit specified in § 6 point 4, reservations or comments, the Installation is considered to have been performed correctly and the Subscriber (excluding the Consumer) is not entitled to warranty rights in relation to the performed Installation.
6. If, despite the lack of reservations or comments, or in the event of submitting unjustified reservations, the Subscriber refuses to sign the Protocol, the Protocol is signed only by ITH, but with the effect as if it had been signed by both Parties (in particular with the effect indicated in § 6 point 5). The above-mentioned protocol shall indicate the reason why the Subscriber refused to sign the protocol or the circumstances of the refusal to provide the reasonable reason.
7. In the event of a refusal by the Subscriber to sign the Protocol or failure to perform the Installation for reasons attributable to the Subscriber, in particular, failure to cooperate with the Installation or failure to obtain and present the approvals referred to in § 5 point 8 letter e), lack of access to the premises of the building or real estate through which the infrastructure is to be led, failure to provide all information needed by ITH), ITH has the right to withdraw from the Contract with an immediate effect, within 90 days from the completion of the Installation or from the date on for which the Installation was to be performed in accordance with the Contract or the Order (Service Activation date) and to demand the payment of the amount constituting the value of the discount granted to the Subscriber, indicated in the Order, reduced by its proportional value for the period from the date of conclusion of the Contract to the date of its termination.
8. Activation of the service follows signing the protocol, within the time limit specified in the Contract or in the Order.
9. ITH shall not be responsible for damage to the estate of the Subscriber resulting from the failure to perform the Installation or the failure to Activate the Service, except for the damage caused by its wilful fault. In particular, ITH shall not be responsible in the event

8. Uruchomienie Usługi następuje po podpisaniu Protokołu, w terminie wskazanym w Umowie lub w Zamówieniu.
9. ITH nie ponosi odpowiedzialności za szkodę powstałą w majątku Abonenta w związku z niewykonaniem Instalacji lub brakiem Uruchomienia Usługi, za wyjątkiem szkody spowodowanej z jego winy umyślnej. W szczególności ITH nie ponosi odpowiedzialności w przypadku braku otrzymania pozytywnych warunków na dzierżawę kanalizacji teletechnicznej, słupów lub jeśli takowe zgody uzyska, ale ułożenie infrastruktury nie będzie możliwe z powodu niedrożności kanalizacji lub braku możliwości skorzystania z niej z jakiegokolwiek innej przyczyny. Natomiast jeśli Abonentem jest Konsument lub Przedsiębiorca-Konsument, ITH odpowiada wobec tych osób za szkody powstałe w wyniku okoliczności, za które ITH ponosi odpowiedzialność. W przypadku szkody powstałej z winy umyślnej ITH, Abonentowi przysługuje od ITH wyłącznie kara umowna w wysokości określonej w Cenniku, płatna w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania skierowanego przez Abonenta, na rachunek bankowy Abonenta wskazany w wezwaniu. Roszczenie Abonenta w powyższym przypadku ograniczone jest wyłącznie do żądania kary umownej wskazanej w zdaniu poprzednim. Dwóch ostatnich zdań niniejszego postanowienia, nie stosuje się do Przedsiębiorcy-Konsumenta oraz do Konsumenta.

#### **§ 7 Przeniesienie Usługi dostępu do Internetu**

1. Abonent będący stroną umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu, w przypadku zmiany dostawcy usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
2. W przypadku zawarcia przez Abonenta i ITH Umowy o świadczenie Usługi dostępu do Internetu, w związku z przeniesieniem przez Abonenta usługi dostępu do Internetu od innego operatora, Abonent najpóźniej z chwilą zawarcia Umowy składa ITH oświadczenie o przeniesieniu usługi dostępu do Internetu od innego operatora i chęci skorzystania z prawa do zachowania ciągłości świadczenia usługi. Złożenie oświadczenia łączy się z automatycznym rozwiązaniem przez Abonenta umowy z innym dostawcą, z uwzględnieniem okresu wypowiedzenia wynikającego z regulaminu innego dostawcy.
3. ITH jako nowy dostawca Usługi dostępu do Internetu aktywuje Usługę w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu z dotychczasowym dostawcą. ITH potwierdza Abonentowi aktywację Usługi na trwałym nośniku.
4. W przypadku gdy ITH jest dotychczasowym dostawcą Usługi, która zostaje przeniesiona do nowego dostawcy, ITH świadczy Usługę dostępu do Internetu na dotychczasowych warunkach do terminu aktywacji tej usługi uzgodnionej przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu z Abonentem.
5. ITH nie pobiera dodatkowych opłat od Abonenta za usługi określone w niniejszym paragrafie.
6. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu z przyczyn leżących po stronie dotychczasowego dostawcy, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od dotychczasowego dostawcy za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone Usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
7. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu z przyczyn leżących po stronie nowego dostawcy usługi, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od tego dostawcy usług za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych dotychczasowego dostawcy usługi dostępu do Internetu.
8. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w § 7 ust. 6 i 7 oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od terminu, w którym miało nastąpić przeniesienie usługi dostępu do Internetu, do dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu.
9. ITH na zgodą Prezesa UKE może zawiesić realizację lub ograniczyć, na czas określony, zakres realizacji uprawnienia przeniesienia usługi dostępu do Internetu.

#### **§ 8. Usługi dodatkowe**

of not receiving positive conditions for the lease of the tele-technical ducts, poles or if such consent is obtained, but the layout of the infrastructure will be impossible due to the obstruction of the ducts or the inability to use it for any other reason. However, if the Subscriber is a Consumer or an Entrepreneur-Consumer, ITH is responsible to these persons for damages resulting from circumstances for which ITH is responsible. In the event of damage caused by ITH's wilful misconduct, the Subscriber is entitled to a contractual penalty from ITH in the amount specified in the Price List, payable within 14 days from the date of receipt of the request from the Subscriber, to the Subscriber's bank account indicated in the request. The Subscriber's claim in the above case is limited only to the demand for a contractual penalty referred to in the preceding sentence. The last two sentences of this provision do not apply to the Entrepreneur-Consumer and to the Consumer.

#### **§ 7 Transfer of the Internet Access Service**

1. A subscriber who is a party to a contract for the provision of Internet access, in the event of a change of service provider, has the right to maintain the continuity of the service provision, unless it is not technically feasible.
2. If the Subscriber and ITH conclude an Internet Access Service Agreement, in connection with the Subscriber's transfer of the Internet access service to another operator, the Subscriber submits to ITH, at the latest upon conclusion of the Contract, a declaration on the transfer of the Internet access service to another operator and willingness to use the right to maintain the continuity of the service. Submitting the declaration is connected with the automatic termination by the Subscriber of the Agreement with another provider, taking into account the notice period resulting from the regulations of the other provider.
3. ITH, as a new provider of the Internet access service, activates the Service in the shortest possible time agreed with the Subscriber, but not later than within 1 business day from the date of the termination of the Internet access service Agreement with the current provider. ITH confirms to the Subscriber the activation of the Service on a durable medium.
4. If ITH is the existing provider of the Service that is transferred to the new provider, ITH provides the Internet Access Service on the existing terms to the activation date of this service agreed by the new provider of Internet access with the Subscriber.
5. ITH does not charge any additional fees from the Subscriber for the services specified in this paragraph.
6. If the Internet access service provider has not been changed for reasons attributable to the current provider, the Subscriber is entitled to a one-time compensation from the current provider for each day of delay in the amount of 1/4 of the sum of monthly fees for all Services provided, calculated according to the bills from the last three reference periods.
7. If the Internet access service provider has not been changed for reasons attributable to the new service provider, the Subscriber is entitled to a one-off compensation from this service provider for each day of delay in the amount of 1/4 of the sum of monthly fees for all services provided, calculated according to the bills from the last three reference periods of the current Internet access provider.
8. The amount of the compensation referred to in § 7 point 6 and 7 is calculated on the basis of the number of days elapsed from the date on which the transfer of the Internet access service was to take place, to the date of commencement of the provision of services by the new provider of the Internet access service.
9. ITH, upon the consent of the The President of the Office of Electronic Communications, may suspend the implementation or limit, for a specified period, the scope of implementation of the right to transfer the Internet access service.

#### **§ 8. Additional services**

1. During the term of the Contract, the Subscriber may, on the basis of an order submitted in writing or in a document, order the Activation of an Additional Service.
2. ITH shall immediately confirm receipt of the order referred to in § 8 point 1, to the Subscriber's e-mail address provided in the Contract.
3. Confirmation or refusal of the order execution ITH shall provide to the Subscriber, in writing or in a document form, immediately after verifying the technical feasibility of its implementation, but not later than within 14 days from the date of its receipt. Failure to provide the

1. W trakcie obowiązywania Umowy Abonent może na podstawie zlecenia przekazanego w formie pisemnej lub dokumentowej zlecić Uruchomienie Usługi dodatkowej.
2. ITH niezwłocznie potwierdza otrzymanie zlecenia, o którym mowa w § 8 ust. 1, na adres e-mail Abonenta podany w Umowie.
3. Potwierdzenie realizacji zlecenia lub też odmowę realizacji zlecenia ITH przekazuje Abonentowi, w formie pisemnej lub dokumentowej, niezwłocznie po dokonaniu weryfikacji możliwości technicznej jego realizacji, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia jego otrzymania. Brak przekazania potwierdzenia realizacji zlecenia w powyższym terminie jest równoważny z odmową tejże realizacji.
4. Uruchomienie Usługi dodatkowej nastąpi w terminie określonym przez ITH w potwierdzeniu realizacji zlecenia, o którym mowa w § 8 ust. 3, nie późniejszym niż 21 dnia od dnia tegoż potwierdzenia.
5. ITH może wyznaczyć późniejszy termin realizacji zlecenia, w przypadku gdy wymaga ona poczynienia dodatkowych ustaleń z Abonentem lub Instalacji.

#### **§ 9. Taryfy**

1. Abonent może na podstawie zlecenia przekazanego w formie pisemnej lub dokumentowej zlecić zmianę Taryfy (o ile dana Usługa oferowana jest przez ITH w różnych Taryfach), z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej.
2. ITH niezwłocznie (nie później niż w terminie 14 dni) potwierdza otrzymanie zlecenia, o którym mowa w § 9 ust. 1, w formie elektronicznej, na adres e-mail Abonenta podany w Umowie.
3. Potwierdzenie realizacji zlecenia ITH przekazuje Abonentowi, w formie pisemnej lub dokumentowej, niezwłocznie po dokonaniu weryfikacji możliwości technicznej jego realizacji, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Abonenta potwierdzenia, o którym mowa w § 9 ust. 2. ITH ma prawo w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim odmówić realizacji zlecenia, jeżeli warunki techniczne uniemożliwiają dokonanie zmiany. Brak przekazania potwierdzenia realizacji zlecenia w powyższym terminie jest równoważny z odmową tejże realizacji.
4. Zmiana Taryfy nastąpi w pierwszym dniu kolejnego okresu rozliczeniowego po przekazaniu potwierdzenia realizacji zlecenia, o którym mowa w § 9 ust. 3.
5. Potwierdzone przez ITH zlecenie, stanowi załącznik do Umowy. Zmiana Taryfy nie wymaga zmiany Umowy.
6. W czasie trwania minimalnego okresu obowiązywania Umowy koniecznego do skorzystania z warunków Taryfy, określonego w Umowie lub w Zamówieniu, aby korzystać z dotychczasowych warunków promocyjnych Abonent może zlecić zmianę Taryfy wyłącznie na inną o wyższej cenie, określonej w Cenniku.
7. ITH co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.

### **CZĘŚĆ IV. ZOBOWIĄZANIA ABONENTA**

#### **§ 10. Zobowiązania Abonenta**

1. Abonent jest zobowiązany do:
  - a. niezwłocznego zawiadamiania ITH, w formie pisemnej lub dokumentowej, o wszelkich zmianach danych Abonenta;
  - b. podjęcia wszelkich środków zapobiegających uszkodzeniu bądź zniszczeniu Urządzeń ITH;
  - c. pokrycia wszelkich kosztów związanych z naprawą lub wymianą Urządzeń ITH na nowe, w przypadku ich zniszczenia bądź uszkodzenia z winy Abonenta;
  - d. współdziałania z ITH w zakresie Instalacji oraz przy realizacji Usług, w szczególności poprzez zapewnianie dostępu do Urządzeń ITH, 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;
  - f. terminowego uiszczania należnych opłat;
  - g. 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;
  - h. niepodejmowania jakichkolwiek działań na szkodę ITH oraz Sieci ITH, w szczególności zagrażających jej bezpieczeństwu lub integralności;

confirmation of the execution of the order within the above-mentioned period is equivalent to the refusal of such execution.

4. Activation of Additional service will take place within time specified by ITH in the order confirmation referred to in § 8 point 3, no later than on the 21st day from the date of such confirmation.
5. ITH may set a later date for the execution of the order, if making an additional arrangement with the Subscriber or the Installation is required.

#### **§ 9. Tariffs**

1. The Subscriber may, on the basis of an order submitted in writing or in a document, commission a Tariff change (provided that a given Service is offered by ITH in different Tariffs), subject to point 6 below.
2. ITH shall immediately (no later than within 14 days) confirm the receipt of the order referred to in § 9 point 1, in electronic form, to the Subscriber's e-mail address provided in the Contract.
3. Confirmation of the order execution is delivered to the Subscriber in writing or in a document form, immediately after verifying the technical feasibility of its implementation, but not later than within 14 days from the date of receipt by the Subscriber of the confirmation referred to in § 9 point 2. ITH has the right to refuse to execute the order within the time limit indicated in the previous sentence, if the technical conditions prevent from making the change. Failure to provide the confirmation of the execution of the order within the above-mentioned period is equivalent to the refusal of such execution.
4. The Tariff change will take place on the first day of the next reference period after the confirmation of the order fulfillment referred to in § 9 point 3.
5. The order confirmed by ITH constitutes an appendix to the Contract. The Tariff change does not require changing the Contract.
6. During the minimal Contract duration time necessary to use the terms of the Tariff specified in the Contract or in the Order, in order to use the existing promotional conditions, the Subscriber may order a Tariff change only to another one with a higher price, specified in the Price List.
7. ITH informs the Subscriber, at least once a year, about the most advantageous tariff packages offered by itself, unless the Subscriber did not agree to receive marketing information.

### **PART IV. THE SUBSCRIBER'S OBLIGATIONS**

#### **§ 10. The Subscriber's Obligations**

1. The subscriber is obliged to:
  - a) immediately notify ITH, in writing or in a document form, of any changes to the Subscriber's data;
  - b) take all measures to prevent damage or destruction of ITH Devices;
  - c) cover all costs related to the repair or replacement of ITH Devices with new ones, in the event of their destruction or damage due to the Subscriber's fault;
  - d) cooperate with ITH in the field of Installation and with the implementation of Services, in particular by providing access to ITH Devices, for the website and introduced changes purposes, to persons authorized by ITH;
  - e) immediately notify ITH in the event of any lack of operation or operation irregularities of the Service, including any non-conformities with technical parameters;
  - f) the timely payment of the fees due;
  - g) the immediate return of the ITH Devices after the termination of the Contract (in particular in the event of expiry, termination, withdrawal by any of the Parties) or return of the of ITH Devices value;
  - h) not to take any actions to the detriment of the ITH and the ITH Network, in particular threatening its security or integrity;
  - i) not to provide unlawful or contrary to decency, content whose openness has been excluded, advertising content posted without the consent of ITH, content that violates the personal rights of third parties, provoking to commit a crime, inciting aggression, destruction of property, which may cause criminal or civil liability, as well as vulgar expressions;
  - j) not to use the ITH Network to obtain illegal access to ITH or third party data and to break the security measures protecting the data, software, hardware or electronic communication system of

- i. nie dostarczania treści o charakterze bezprawnym lub sprzecznym z dobrymi obyczajami, 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;
- j. 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. Abonent:

- a. wyraża zgodę na sporządzenie kserokopii dokumentów przedstawionych przez Abonenta przy zawarciu Umowy, o których mowa w § 5 ust. 4, chyba że sporządzanie takich kopii jest niedopuszczalne w świetle obowiązujących przepisów prawa;
- b. upoważnia ITH do wystawiania faktur VAT bez podpisu odbiorcy oraz wyraża zgodę ich przesyłanie drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej Abonenta wskazany w Umowie lub w Zamówieniu.

**§ 11. Urządzenia ITH**

1. Urządzenia ITH wykorzystywane przy realizacji Usług pozostają własnością ITH w całym okresie trwania Umowy oraz po jego zakończeniu.
2. Wysokość opłaty za korzystanie z Urządzeń ITH określa Umowa, Zamówienie lub Cennik.
3. Abonent 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. Abonent zobowiązuje się nie udostępniać Urządzeń ITH osobom trzecim, pod jakimkolwiek tytułem prawnym, bez osobnej pisemnej zgody ITH.
6. Abonent 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 ITH odbywa się na koszt Abonenta, chyba że Umowa lub Zamówienie stanowi inaczej.
7. Abonent nie odpowiada za zużycie Urządzeń ITH wynikające z ich eksploatacji pod warunkiem prawidłowego ich używania.
8. W przypadku zniszczenia Urządzenia ITH lub też braku jego zwrotu, w terminie wskazanym w § 11 ust. 6, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz ITH kwoty odpowiadającej wartości Urządzeń ITH określonych w Umowie lub 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.

**CZĘŚĆ V. OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG**

**§ 12. Dane**

1. ITH nie ponosi odpowiedzialności za treść danych przekazywanych w Sieci ITH, w tym danych przekazywanych przez i do Abonenta, których:
  - a. przekazu nie inicjuje;
  - b. nie wybiera odbiorcy przekazu;
  - c. nie wybiera treści oraz jej nie modyfikuje.
2. ITH gromadzi i przetwarza dane Abonenta objęte tajemnicą telekomunikacyjną wyłącznie w zakresie w jakim:
  - a. jest to przedmiotem Usługi lub jest to niezbędne do jej wykonania;
  - b. jest to niezbędne do ustalenia wysokości opłat z tytułu Usługi;
  - c. jest to konieczne z innych powodów przewidzianych Ustawą lub przepisami odrębnymi.
3. ITH zobowiązany jest do zachowania należytej staranności, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu Urządzeń ITH, Sieci ITH oraz zbiorów danych transmisyjnych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
4. ITH może gromadzić, w okresie trwania Umowy, dane transmisyjne obejmujące dane routingowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu, format, dane o położeniu urządzeń końcowych, dane dotyczące sieci, w której następuje rozpoczęcie i zakończenie połączenia do celów ustalania wysokości opłat.

a third party and not to use the ITH Network to collect personal data about third parties without their knowledge and consent.

2. Subscriber:

- a) agrees to make photocopies of the documents presented by the Subscriber at the conclusion of the Contract, referred to in § 5 point 4, unless making of such copies is unacceptable in the light of applicable law;
- b) authorizes ITH to issue VAT invoices without the recipient's signature and agrees to send them electronically to the Subscriber's e-mail address indicated in the Contract or in the Order.

**§ 11. ITH devices**

1. ITH devices used in the performance of the Services remain the property of ITH throughout the term of the Contract and after its termination.
2. The amount of the fee for the use of ITH Devices is specified in the Contract, Order or Price List.
3. The Subscriber is obliged to use ITH Devices only in accordance with their intended use and the operating instructions.
4. Any modifications, repairs and replacements of ITH Devices may be made only by persons authorized to do so by ITH.
5. The Subscriber undertakes to do not share ITH Devices to third parties, under any legal title, without a separate written consent of ITH.
6. The Subscriber undertakes to keep the ITH Devices in a non-deteriorated condition and return them to ITH after the termination of the Contract (within 7 days), in the same condition. The return of ITH Devices takes place at the Subscriber's expense, unless the Contract or the Order provides otherwise.
7. The Subscriber is not responsible for the wear of the ITH devices resulting from their use, provided that they are properly used.
8. In the event of destruction of the ITH Device or failure to return it, within the time limit specified in § 11 point 6, the Subscriber will be obliged to pay the ITH an amount corresponding to the value of the ITH Devices specified in the Contract or in the Order. If the amount of damage to ITH's property exceeds the reserved contractual penalty, ITH will be entitled to claim supplementary compensation on general terms.

**PART V. GENERAL TERMS OF SERVICE PROVISION**

**§ 12. Data**

1. ITH is not responsible for the content of data provided in the ITH Network, including data provided by and to the Subscriber, which:
  - a) transfer it does not initiate;
  - b) does not select the recipient of the transfer;
  - c) does not select the content and does not modify it.
2. ITH collects and processes the Subscriber's data covered by telecommunications secrecy only to the extent that:
  - a) it is the subject of the Service or it is necessary for its performance;
  - b) it is necessary to determine the amount of fees for the Service;
  - c) it is necessary for other reasons provided for in the Act or separate regulations.
3. ITH is obliged to exercise due diligence, to the extent justified by technical and economic reasons, in securing ITH Devices, ITH Networks and transmission data sets against telecommunications secrets disclosure.
4. ITH may collect, during the term of the Contract, transmission data including routing data, connection time duration, connection beginning and termination time, message volume, format, data on the location of the terminal equipment, data on the network in which the connection is begun and terminated for the purposes of determining the amount of fees.
5. ITH collects data on the location of the telecommunications terminal equipment only to the extent that it is necessary for the performance of tasks and obligations for the purposes of state defence and security and public order resulting from the Act or separate regulations.

**§ 13. ITH Network Security**

1. ITH takes technical and organizational measures to ensure the security and integrity of the ITH Network, Services and the transmission of messages in connection with the Services provided, including in particular monitoring traffic in terms of ITH Network security and protection against junk mail.

5. ITH gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego wyłącznie w zakresie, w jakim jest to niezbędne dla wykonywania zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego wynikających z Ustawy lub przepisów odrębnych.

### § 13. Bezpieczeństwo Sieci ITH

1. ITH podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci ITH, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, w tym w szczególności monitoruje ruch pod kątem bezpieczeństwa Sieci ITH i ochrony przed niechcianą pocztą.
2. ITH informuje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, a także o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci ITH, w tym ryzyka wymagającego podjęcia przez Abonenta środków, wykraczających poza środki do tego czasu stosowane przez ITH, poprzez publikację komunikatów na stronie internetowej [www.ith.eu](http://www.ith.eu) (w szczególności w przypadku publikacji takich informacji przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej).
3. ITH może ograniczyć lub wyłączyć dostęp do Usług (co nie wyłącza obowiązku Abonenta do terminowego regulowania opłat za okres, w którym dostęp do Usług był wyłączony lub ograniczony (przy czym w przypadku ograniczenia lub wyłączenia dostępu do Usług, ITH nie nalicza opłat Abonentowi będącemu Konsumentem lub Przedsiębiorcą-Konsumentem) w przypadkach naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci ITH lub Usług przez Abonenta (w szczególności w przypadku rozsyłania przez Abonenta spam-u lub udostępniania na serwerze przez Abonenta Usług lub domen wspomagających rozsyłanie spam-u lub generowania przez Abonenta niechcianego bądź szkodliwego ruchu do innych sieci). 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 Abonenta komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci ITH lub Usług.
4. Abonent zobowiązany jest do zabezpieczenia urządzeń końcowych poprzez:
  - a. korzystanie z prywatnej adresacji IP;
  - b. zabezpieczenie hasłami urządzeń abonenckich;
  - c. zabezpieczenie interfejsu zarządzającego przez udostępnieniem w sieci publicznej.

### § 14. Pomiar i organizacja ruchu

1. ITH prowadzi działania mające na celu zapobieżenie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza poprzez monitoring pracy sieci.
2. Działania, o których mowa w § 14 ust. 1, nie mają wpływu na jakość świadczonych Usług.

### § 15. Zgłoszenie serwisowe

1. Abonent 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 Abonenta, na zasadach opisanych w niniejszym paragrafie. W przypadku braku zgłoszenia Usterki lub Awarii w powyższym terminie Abonent (co nie dotyczy Przedsiębiorcy-Konsumenta i Konsumenta) 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 Abonent (co nie dotyczy Przedsiębiorcy-Konsumenta i Konsumenta).
2. Zgłoszenie serwisowe dokonywane jest:
  - a. w formie e-mailowej lub poprzez Panel Klienta, bądź;
  - 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. Abonent wskazuje w Zgłoszeniu serwisowym następujące informacje:
  - a. dane personalne identyfikujące osobę dokonującą Zgłoszenia serwisowego, w tym adres e-mail i numer telefonu oraz dane firmy (jeśli dotyczy);
  - b. Usługę, której Zgłoszenie serwisowe dotyczy;
  - c. opis Awarii lub Usterki;

2. ITH informs about the threats related to the Service provided, about the methods of protecting security, privacy and personal data, as well as about the occurrence of a specific risk of breaching the security of the ITH Network, including the risk requiring the Subscriber to take measures that go beyond the measures applied by ITH by the publication of the messages on the [www.ith.eu](http://www.ith.eu) website (in particular in the case of publication of such information by the President of the Office of Electronic Communications).
3. ITH may limit or disable access to the Services (which does not exclude the Subscriber's obligation to make timely payments for the period in which access to the Services was disabled or limited (however, in the event of limiting or excluding access to the Services, ITH does not charge the Subscriber who is Consumer or Entrepreneur-Consumer) in cases of violation of the security or integrity of the ITH Network or Services by the Subscriber (in particular in the case of sending spam by the Subscriber or making available on the server by the Subscriber Services or domains supporting the spam sending or generating unwanted or harmful by the Subscriber traffic to other networks) Limiting or disabling access to the Services may take place in particular through:
  - a) elimination of the transmission of a message that threatens the security of the ITH Network or the Service;
  - b) interruption or limitation of the provision of the Service, in the case of sending by the Subscriber messages that threaten the security of the ITH Network or Services.
4. The subscriber is obliged to secure the terminal equipment by:
  - a) using private IP addressing;
  - b) protecting subscriber's devices with passwords;
  - c) securing the managing interface from making it available in the public network.

### § 14. Traffic measurement and organization

1. ITH conducts activities aimed at preventing reaching or exceeding the capacity by monitoring the operation of the network.
2. The activities referred to in § 14 point 1, do not affect the quality of the Services provided.

### § 15. Service request

1. The Subscriber shall make a Service Request immediately after finding the Failure or Defect, but not later than within two business days following the day on which the Defect or Failure was noticed by the Subscriber, on the terms described in this section. If a Defect or Failure is not reported within the above-mentioned period, the Subscriber (which does not apply to the Entrepreneur-Consumer and Consumer) loses the claim to reduce the payment for the period in which the Defect or Failure occurred and any claims for damages due to the Failure or Defect. In addition, in the case referred to in the preceding sentence, all consequences related to not requesting the Failure or a Defect on time shall be borne by the Subscriber (which does not apply to the Entrepreneur-Consumer and Consumer).
2. A service request is made:
  - a) by e-mail or through the Customer Panel, or;
  - b) by phone, by contacting the ITH Network Management Center, open 24 hours a day, 7 days a week, by calling: +48 22 539 99 99.
3. The Subscriber indicates the following information in the Service Request:
  - a) personal data identifying the person making the Service Request, including e-mail address and phone number as well as company details (if applicable);
  - b) the Service to which the Service Request relates;
  - c) description of the Failure or Defect;
  - d) detailed contact details in the event of the need for cooperation in the scope of the removal of a Failure or Defect, if they are different than those specified in the Contract or in the Order.
4. In the event of the telephone Service Request, the Subscriber may be asked to provide an authorization code, which will be displayed in the Customer Panel or sent via SMS to the Subscriber's phone number registered in the system.
5. ITH will immediately confirm the receipt of the Service Request by e-mail, specifying, at the same time, the approximate starting time of the diagnosis of the reported Failure or Defect.



- d. szczegółowe dane kontaktowe na wypadek potrzeby współpracy w zakresie usunięcia Awarii lub Usterki, jeżeli są inne niż określone w Umowie lub w Zamówieniu.
4. Przy telefonicznym Zgłoszeniu serwisowym, Abonent może zostać poproszony o podanie kodu autoryzacji, który zostanie wyświetlony w Panelu Klienta lub przesłany poprzez SMS na numer telefonu Abonenta zarejestrowany w systemie.
5. ITH niezwłocznie potwierdza w formie e-mailowej 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 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 Abonenta 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 Abonenta lub podmiotu, za który Abonent ponosi odpowiedzialność (w tym pracownicy lub współpracownicy).

## **CZĘŚĆ VI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

### **§ 16. Poziom jakości Usług (SLA)**

1. ITH ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, w szczególności w przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w Umowie (lub w Zamówieniu) poziom jakości świadczonej Usługi (SLA). Wartość i rodzaj parametru SLA określa Umowa (lub Zamówienie).
2. Do czasu braku dostępności Usługi stanowiącego podstawę stwierdzenia przekroczenia parametru SLA nie wlicza się:
  - a. czasu usunięcia Awarii przewidzianego w parametrach SLA;
  - b. czasu trwania Awarii lub Usterki spowodowanych przyczynami innymi niż wskazane w § 15 ust. 8 pkt a);
  - 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 Abonenta, w tym w szczególności ze względu na brak płatności za poprzednie okresy rozliczeniowe (co nie dotyczy Konsumenta i Przedsiębiorcy-Konsumenta) lub braku działania urządzeń Abonenta potrzebnych do świadczenia Usługi;
  - f. czasu, w którym Usługa nie była wykonywana z przyczyn mających znamiona siły wyższej.
3. Wysokość odszkodowania z tytułu braku osiągnięcia określonego w Umowie poziomu jakości świadczonej Usługi (SLA) określa Cennik.
4. Wypłata odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta, na zasadach określonych w § 17 poniżej, w terminie 14 dni od dnia rozpatrzenia reklamacji.

### **§ 17. 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 Abonentowi z tytułu przekroczenia SLA. Abonentowi nie będzie przysługiwało prawo żądania odszkodowania uzupełniającego oraz żadne inne roszczenia z tego tytułu, w szczególności ITH nie odpowiada za zysk utracony Abonenta. Niniejszego postanowienia nie stosuje się do Przedsiębiorcy-Konsumenta oraz do Konsumenta.
2. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonent odpowiada względem ITH za szkodę w pełnej wysokości, w szczególności gdy Awaria lub Usterka będzie spowodowana przyczynami leżącymi po stronie Abonenta.

6. ITH will make its best efforts to remove a Failure or a Defect within the term specified in the SLA parameters, and if this is not possible - at another objectively possible term.
7. ITH will immediately confirm the Failure or Defect removal by e-mail or by phone.
8. ITH removes the Failure or Defect, including the possible repair or replacement of the Device:
  - a) free of charge - if the Breakdown or Defect arose as a result of reasons attributable to ITH, ITH Network or Devices, if they are not the result of a breach by the Subscriber of the provisions of the Regulations or the Contract;
  - b) against payment - in other cases.
9. ITH will charge a fee in accordance with the current Price List, in the event of Failure or Defect is caused by an act or omission of the Subscriber or an entity for which the Subscriber is responsible (including employees or associates).

## **PART VI. RESPONSIBILITY**

### **§ 16. Service quality level (SLA)**

1. ITH shall be liable for non-performance or improper performance of the Contract, in particular in the event that the quality level of the Service (SLA) specified in the Contract (or in the Order) has not been achieved. The value and type of the SLA parameter is specified in the Contract (or Order).
2. Until the lack of availability of the Service constituting the basis for ascertaining that the SLA parameter has been exceeded, the following are not included:
  - a) the time to remove the Failure as provided for in the SLA parameters;
  - b) the duration of the Failure or Defect caused by reasons other than those indicated in § 15 point 8 letter a);
  - c) the time when the lack of availability of the Service was caused by measures taken by ITH to ensure the security and integrity of the ITH Network, Services and the transmission of messages related to the Services provided;
  - d) the time when the lack of availability of the Service was caused by other measures taken by ITH in the cases specified in the Act and separate regulations, in particular for reasons related to defence, national security and public order;
  - e) the time when the Service was not performed for reasons attributable to the Subscriber, in particular due to the lack of payment for previous reference periods (which does not apply to the Consumer and Entrepreneur-Consumer) or the lack of operation of the Subscriber's devices needed to provide the Service;
  - f) the time when the Service was not performed for reasons of force majeure
3. The amount of compensation for failure to achieve the quality level of the provided Service (SLA) specified in the Contract is specified in the Price List.
4. Compensation is paid on the basis of a complaint submitted by the Subscriber, on the terms set out in § 17 below, within 14 days from the date of considering the complaint.

### **§ 17. Liability for non-performance or improper performance of the Contract**

1. ITH's total liability for non-performance or improper performance of the Contract is limited only to the discount granted to the Subscriber for exceeding the SLA. The Subscriber shall not be entitled to claim supplementary compensation and any other claims in this respect, in particular ITH shall not be liable for the Subscriber's lost profit. This provision does not apply to the Entrepreneur-Consumer and to the Consumer.
2. For non-performance or improper performance of the Contract, the Subscriber is liable to ITH for the full amount of damage, in particular when the Failure or Defect is caused by reasons attributable to the Subscriber.

### **§ 18. Complaints**

1. A complaint may be submitted by the Subscriber:
  - a) in writing - in person during the Subscriber's visit at ITH's office or by post;
  - b) orally - by phone or in person for the record during the Subscriber's visit at ITH;
  - c) in the form of an e-mail to the address [bok@ith.eu](mailto:bok@ith.eu).

## § 18. Reklamacje

1. Reklamacja może zostać złożona przez Abonenta:
  - a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty Abonenta w siedzibie ITH albo przesyłką pocztową;
  - b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w siedzibie ITH;
  - c. w formie e-mailowej, na adres [bok@ith.eu](mailto:bok@ith.eu).
2. Abonent zawiera w reklamacji:
  - a. imię i nazwisko albo nazwę firmy (jeśli dotyczy) oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d. numer Abonenta lub adres miejsca zakończenia sieci;
  - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji z tytułu niedotrzymania z winy ITH terminu Uruchomienia Usługi;
  - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – gdy Abonent żąda ich wypłaty;
  - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - gdy Abonent ich żąda;
  - h. podpis Abonenta (lub osoby upoważnionej do jego reprezentowania) - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. ITH potwierdza przyjęcie reklamacji:
  - a. niezwłocznie – w przypadku złożenia jej osobiście,
  - b. w terminie 14 dni – w pozostałych przypadkach, chyba że odpowiedź na reklamację została złożona przez ITH przed upływem tego terminu.
4. ITH udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia przez Abonenta. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez ITH odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
5. W przypadku nieudzielenia odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jej złożenia przez Abonenta, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z żądaniem Abonenta.
6. Odpowiedź na reklamację rozpatrzoną negatywnie, w całości lub części, doręcza się Abonentowi przesyłką poleconą w przypadku, gdy reklamacja została złożona na piśmie. W pozostałych przypadkach odpowiedź na reklamację można przesłać drogą elektroniczną na adres e-mail podany w Umowie.
7. Odpowiedź na reklamację zawiera w szczególności pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
8. Abonent może złożyć reklamację w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończył się brak dostępu do Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu Usługi. Reklamację złożoną po upływie terminu określonego w zdaniu poprzednim pozostawia się bez rozpoznania, o czym ITH powiadamia Abonenta.
9. Abonent może dochodzić swoich roszczeń w postępowaniu sądowym wyłącznie po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, o którym mowa powyżej.

## CZĘŚĆ VII. PŁATNOŚCI

### § 19. Płatności

1. Wysokość należności z tytułu świadczenia Usług oraz okres rozliczeniowy 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 lub w Zamówieniu wysokość opłaty wyrażono w walucie obcej, tj. innej niż złoty, Abonent może uiścić równowartość tak ustalonej opłaty przeliczonej na złote według średniego kursu walut obcych ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski z dnia wystawienia faktury VAT.
3. Abonent 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 oraz obsługę serwisową, w tym za nieuzasadnione zgłoszenie serwisowe według cen wskazanych w Cenniku.

2. The subscriber includes in the complaint:
  - a) name and surname or company name (if applicable) and the address of residence or registered office of the Subscriber;
  - b) specification of the subject of the complaint and the complained period;
  - c) presentation of the circumstances justifying the complaint;
  - d) Subscriber number or address of the network termination point;
  - e) the date of concluding the Contract and the date of commencement of the Service's provision specified therein - in the case of a complaint due to the failure to meet the term for the Service Activation due to ITH's fault;
  - f) the amount of compensation or other amounts resulting from the Contract or the provisions of law - when the Subscriber demands their payment;
  - g) bank account number or address appropriate for the compensation payment or other receivables, or a request to add them to the future payments – when the Subscriber requests them;
  - h) Subscriber's signature (or the person authorized to represent him) - in case of a complaint submitted in writing.
3. ITH confirms the receipt of the complaint:
  - a) immediately - if submitted in person,
  - b) within 14 days - in other cases, unless the response to the complaint was submitted by ITH before the expiry of that term.
4. ITH replies to the complaint within 30 days from the date of its submission by the Subscriber. Consideration of a complaint is understood as sending a response by ITH on accepting or rejecting the complaint before the expiry of this term.
5. In the event of failure to reply within 30 days from the date of its submission by the Subscriber, the complaint shall be considered in accordance with the Subscriber's request.
6. A reply to a complaint considered negatively, in whole or in part, will be delivered to the Subscriber by registered post, if the complaint was submitted in writing. In other cases, the response to the complaint may be sent by e-mail to the e-mail address provided in the Contract.
7. The response to the complaint includes, in particular, information on the exhaustion of the complaint procedure and the right to pursue claims in court proceedings.
8. The Subscriber may submit a complaint within 12 months from the last day of the reference period in which the lack of access to the Service ended, or from the date on which the Service was improperly performed or was to be performed, or from the date of delivery of a VAT invoice containing incorrect calculation of the fee due for the Service. A complaint submitted after the expiry of the deadline specified in the preceding sentence shall not be considered, of which ITH notifies the Subscriber.
9. The subscriber may pursue his claims in court proceedings only after exhausting the complaint procedure referred to above.

## PART VII. PAYMENTS

### § 19. Payments

1. The amount due for the provision of Services and the reference period are specified in the Contract or Order. The fee will be increased by the VAT value at the applicable rate, calculated in accordance with generally applicable law.
2. If the amount of the fee in the Contract or in the Order is expressed in a foreign currency, i.e., other than PLN, the Subscriber may pay the equivalent of the fee determined in PLN according to the average exchange rate of foreign currencies announced by the National Bank of Poland on the date of issuing the VAT invoice.
3. The Subscriber may make payments for the Services in a foreign currency, i.e., other than PLN, to the ITH currency account, after prior approval of the payment method by ITH.
4. Unless the Contract provides otherwise, ITH will charge fees for the provision of services other than the services indicated in the Contract and for servicing, including the unjustified service request according to the prices indicated in the Price List. The fee for an unjustified service request is not charged to the Consumer and the Entrepreneur-Consumer.
5. If the Contract or Order also foresees for a fee for the Installation or the Activation of the Service, it is paid together with the fee for the first settlement period.

- Opłatą za nieuzasadnione zgłoszenie serwisowe nie obciąża się Konsumenta oraz Przedsiębiorcy-Konsumenta.
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 § 19 ust. 7 - 8.
  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. Abonent 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. Abonent 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](http://www.ith.eu).
  14. Dniem zapłaty jest dzień uznania na rachunku bankowym ITH. Niniejszego postanowienia nie stosuje się do Konsumentów.
  15. W przypadku opóźnień w zapłacie opłat, które będą skutkowały wysłaniem przez ITH wezwań do zapłaty, Abonent zostanie obciążony kosztami każdego z wezwań w wysokości rzeczywistej, wskazanej w Cenniku. Nie wyłącza to uprawnień do dochodzenia przez ITH kosztów dochodzenia należności, przyznanych wierzycielowi na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego.

## **CZĘŚĆ VIII. WARUNKI ŚWIADCZENIA POSZCZEGÓLNYCH USŁUG**

### **§ 20. Usługi głosowe**

1. ITH zapewnia połączenia z numerami alarmowymi z tym, że będą one ograniczone:
  - a. w przypadku przeniesienia urządzenia do innej lokalizacji niż wskazana w Umowie;
  - b. w przypadku Awarii lub Usterki sieci dostępowej ITH;
  - c. w przypadku Awarii lub Usterki łącz internetowych ITH;
  - d. w przypadku Awarii lub Usterki platformy głosowej.
2. Na potrzeby spisu Abonentów, ITH gromadzi i przetwarza dane obejmujące:
  - a. numer Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta;
  - b. nazwiska i imiona lub nazwę Abonenta;
  - c. nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania, przy której znajduje się zakończenie sieci, udostępnione Abonentowi.
3. W przypadku Abonentów, będących osobami fizycznymi, umieszczenie w spisie następuje na podstawie zgody Abonenta udzielonej w Umowie.
4. ITH udostępnia niezbędne dane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy Abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych na zasadach określonych w Ustawie.
5. ITH w ramach świadczonych Usług głosowych umożliwia Abonentowi, w przypadku połączeń związanych z obowiązkiem ponoszenia podwyższonej opłaty z ich tytułu:
  - a. nieodpłatne blokowanie połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
  - b. nieodpłatne blokowanie połączeń wychodzących na rodzaje numerów o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
  - c. określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową Usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta, oraz połączeń przychodzących z takich numerów,

6. The fees for the provision of Services are paid in advance in monthly reference periods corresponding to the subsequent calendar months, unless the Contract provides otherwise.
7. Reference periods correspond to consecutive calendar months and are counted from the first to the last day of a calendar month, subject to § 19 point 7 - 8.
8. The first reference period covers the period from the commencement date of the Contract to the end of the calendar month.
9. The last reference period covers the period from the beginning of the calendar month to the end of the term of the Contract.
10. If the settlement period covers an incomplete calendar month, the fee is calculated pro rata for that period, assuming that the calendar month covers 30 days.
11. The subscriber pays the fee on the basis of a VAT invoice presented by ITH. Payment for Services is made in the prepaid payment system or in the post-paid payment system, in accordance with the rules specified in the Order.
12. Payment shall be made on the date indicated in the VAT invoice.
13. The Subscriber shall pay the fee indicated on the VAT invoice to the bank account indicated on the invoice or via external services serving electronic payments, indicated on the [www.ith.eu](http://www.ith.eu) website.
14. The date of payment is the date of recognition on the ITH's bank account. This provision does not apply to Consumers.
15. In the event of delays in the fees payment, which will result in sending requests for payment by ITH, the Subscriber will be charged with the costs of each of the requests in the actual amount indicated in the Price List. This does not exclude ITH's right to vindicate of receivables granted to the creditor under generally applicable provisions of law.

## **PART VIII. CONDITIONS FOR INDIVIDUAL SERVICES PROVISION**

### **§ 20. Voice services**

1. ITH provides connections to emergency numbers, but they will be limited:
  - a) in the event of moving the device to a location other than that indicated in the Contract;
  - b) in the case of a Failure or Defect of the ITH access network;
  - c) in the case of a Failure or Defect of ITH internet connections;
  - d) in the case of a Failure or a Defect of the voice platform.
2. For the purposes of the Subscriber directories, ITH collects and processes data including:
  - a) Subscriber number or sign identifying the Subscriber;
  - b) surnames and forenames or the name of the Subscriber;
  - c) the name of the town and street of the place of residence, at which the network termination is located, made available to the Subscriber.
3. In the case of Subscribers who are natural persons, inclusion in the directories takes place based on the Subscriber's consent provided in the Contract.
4. ITH provides the necessary data to other telecommunication entrepreneurs keeping the records of subscribers or providing the information services on phone numbers on the terms specified in the Act.
5. ITH, as part of the provided Voice Services, enables the Subscriber, in the case of calls related to the obligation of incurring increased fee for them:
  - a) free of charge blocking of outgoing calls to premium rate numbers and incoming calls from such numbers,
  - b) free of charge blocking of outgoing calls to premium rate number types and incoming calls from such numbers,
  - c) determination of the maximum price for the Service reference unit or the price for a call, in case of a tariff service for the entire connection and free of charge blocking of outgoing calls to premium rate numbers, the price of which exceeds the maximum price specified by the Subscriber, and incoming calls from such numbers,
  - d) determining the quota threshold for each reference period, beyond which ITH will be obliged to immediately inform the Subscriber of the fact that it has been exceeded or that the possibility of making calls to premium rate numbers and receiving calls from such numbers was blocked. ITH offers subscribers at least four quota thresholds, which are 0 PLN, 35 PLN, 100 PLN and 200 PLN. If the Subscriber has not specified a quota threshold, the threshold is 35 PLN for each reference period.

- d. określenie progu kwotowego, dla każdego okresu rozliczeniowego, po przekroczeniu którego ITH będzie obowiązany do natychmiastowego poinformowania Abonenta o fakcie jego przekroczenia lub zablokowania możliwości wykonywania połączeń na numery o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów. ITH oferuje Abonentom co najmniej cztery progi kwotowe, które wynoszą 0 złotych, 35 złotych, 100 złotych i 200 złotych. W przypadku, gdy Abonent nie określił progu kwotowego, próg ten wynosi 35 złotych dla każdego okresu rozliczeniowego.
6. Zlecenia na usługi o podwyższonej opłacie, o których mowa w § 20 ust. 5, Abonent przekazuje ITH w formie pisemnej lub dokumentowej.
7. Usługi głosowe mogą być ograniczone w przypadku:
- Awarii lub Usterki sieci dostępowej ITH;
  - Awarii lub Usterki łącz internetowych ITH;
  - Awarii lub Usterki platformy głosowej;
  - zalegania przez Abonenta z płatnością za więcej niż jeden okres rozliczeniowy.
8. Abonent będący stroną umowy z dostawcą usług, w której przydzielany jest Abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, przy zmianie dostawcy usługi może żądać przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci operatora na obszarze geograficznym – w przypadku numerów geograficznych oraz na terenie całego kraju – w przypadku numerów geograficznych. Uprawnienie, o którym mowa w niniejszym ustępie, nie dotyczy przenoszenia numerów pomiędzy stacjonarnymi i ruchomymi publicznymi sieciami telekomunikacyjnymi. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres nie krótszy niż miesiąc od dnia rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą, chyba że Abonent złoży oświadczenie o zrzeczeniu się tego prawa.

#### § 21. Usługa dostępu do Internetu

1. W ramach Usługi dostępu do Internetu ITH zapewnia:
- dostęp do Internetu o parametrach jakości i przepustowości wskazanych w Umowie, Zamówieniu lub opisie Usługi udostępnionym na stronie internetowej [www.ith.eu](http://www.ith.eu);
  - ilość stałych adresów IP wskazanych w Umowie, Zamówieniu lub opisie Usługi udostępnionym na stronie internetowej [www.ith.eu](http://www.ith.eu) oraz możliwość zakończenia łącza protokołem BGP, o ile określa to Umowa, Zamówienie lub opis Usługi udostępniony na stronie internetowej [www.ith.eu](http://www.ith.eu);
  - dotatkową protekcję, realizowaną odrębną trasą światłowodową, o ile określa to Umowa, Zamówienie lub opis Usługi udostępniony na stronie internetowej [www.ith.eu](http://www.ith.eu);
  - utrzymywanie adresacji IP oraz numer AS, w przypadku łącza zakończonego protokołem BGP (wyłącznie jeżeli określa to Umowa, Zamówienie lub opis Usługi udostępniony na stronie internetowej [www.ith.eu](http://www.ith.eu)).
2. W przypadku świadczenia Usługi dostępu do Internetu w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej, ITH informuje Abonenta:
- o wyczerpaniu pakietu transmisji danych poprzez komunikat dostępny po zalogowaniu się w serwisie [www.ith.eu](http://www.ith.eu) lub poprzez kontakt z Biurem Obsługi Klienta: [bok@ith.eu](mailto:bok@ith.eu),
  - o możliwości bieżącej kontroli stanu pakietu przez Abonenta poprzez komunikat dostępny po zalogowaniu się w serwisie [www.ith.eu](http://www.ith.eu) lub poprzez kontakt z Biurem Obsługi Klienta: [bok@ith.eu](mailto:bok@ith.eu).
3. W przypadku rozwiązania Umowy o świadczenie Usługi dostępu do Internetu, w ramach której ITH zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres jest związany z nazwą handlową lub znakiem towarowym Abonenta, Abonent może żądać od ITH zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy.

#### § 22. Usługa tranzytu danych

1. W ramach Usługi tranzytu danych ITH zapewnia obsługę tranzytu ruchu do zewnętrznego operatora.
2. W ramach Usługi tranzytu danych ITH odpowiada za obsługę transmisji od punktu styku z Abonentem do punktu styku z wybranym operatorem zewnętrznym lub dostawcą (operatorem Internetu, węzłem, czy też dostawcą treści).

#### CZĘŚĆ VI. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE KONSUMENTÓW ORAZ

#### PRZEDSIĘBIORCÓW, KTÓRYM NADANO NIEKTÓRE PRAWA KONSUMENTA

#### § 23. Prawo odstąpienia od Umowy przez Konsumenta oraz Przedsiębiorcę-Konsumenta

6. Orders for premium-rate services referred to in § 20 point 5, shall be transferred by the Subscriber to ITH in writing or in a document form.
7. Voice services may be limited in case of:
- Failure or Defects of the ITH access network;
  - Failure or Defects of ITH Internet connections;
  - Failure or Defects of the voice platform;
  - the Subscriber is in arrears with payment for more than one reference period.
8. A Subscriber who is a party to an agreement with a service provider, in which the Subscriber is assigned a number from the national numbering plan for public telecommunications networks, when changing the service provider, may request the assigned number to be transferred to the operator's existing network in the geographical area - in the case of geographic numbers and throughout the entire country - in the case of geographic numbers. The right referred to in this paragraph shall not apply to the number portability between landline and mobile public telecommunications networks. The Subscriber retains the right to transfer the current number for a period not shorter than one month from the date of termination of the agreement with the current provider, unless the Subscriber submits a waiver declaration of this right.

#### § 21. Internet access service

1. As part of the Internet Access Service, ITH provides:
- Internet access with the quality and bandwidth parameters specified in the Contract, Order or Service description available on the [www.ith.eu](http://www.ith.eu) website;
  - the number of permanent IP addresses indicated in the Contract, Order or the Service description available on the [www.ith.eu](http://www.ith.eu) website and the possibility to terminate the link with the BGP protocol, as long as it is specified in the Contract, Order or Service description available on the [www.ith.eu](http://www.ith.eu) website;
  - additional protection via a separate fiber optic route, as long as it is specified in the Contract, Order or Service description available on the [www.ith.eu](http://www.ith.eu) website;
  - maintaining the IP addressing and the AS number in the case of a line terminated with the BGP protocol (only if specified in the Contract, Order or Service description available on the [www.ith.eu](http://www.ith.eu) website)
2. In the case of providing the Internet Access Service in a public mobile telecommunications network, ITH informs the Subscriber:
- about the exhaustion of the data transmission package via a message available after logging in to the [www.ith.eu](http://www.ith.eu) website or by contacting the Customer Service Office: [bok@ith.eu](mailto:bok@ith.eu),
  - about the possibility of ongoing control of the package status by the Subscriber through a message available after logging in to the [www.ith.eu](http://www.ith.eu) website or by contacting the Customer Service Office: [bok@ith.eu](mailto:bok@ith.eu)
3. In the event of termination of the Contract for the provision of the Internet Access Service, under which ITH provided access to e-mail, the address of which is related to the trade name or trademark of the Subscriber, the Subscriber may request ITH to provide free access to this e-mail for a period of 12 months from the date of termination of the Contract.

#### § 22. Data transit service

1. As part of the Data transit service, ITH provides traffic transit services to an external operator.
2. As part of the Data transit service, ITH is responsible for operating the transmission from the contact point with the Subscriber to the contact point with the selected external operator or provider (Internet operator, internet node or content provider).

#### PART VI. PROVISIONS RELATING TO CONSUMERS AND ENTREPRENEURS WHO HAVE BEEN GIVEN CERTAIN CONSUMER RIGHTS

#### § 23. The right to withdraw from the Contract by the Consumer and the Entrepreneur-Consumer

1. The Consumer and the Entrepreneur-Consumer have the right to withdraw from the Contract concluded outside the ITH premises or at a distance, without giving any reason, within 14 days from the date of concluding the Contract, unless ITH has fully performed the Service with the Consumer or Entrepreneur-Consumer consent, who was

1. Konsument oraz Przedsiębiorca-Konsument ma prawo do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa ITH lub na odległość, bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy, chyba że ITH wykonało w pełni Usługę za zgodą Konsumenta lub Przedsiębiorcy-Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po jego spełnieniu utraci prawo do odstąpienia od Umowy, bądź zachodzą inne wyłączenia wskazane w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827 z późn. zm.). W przypadku wyrażenia zgody na spełnienie świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, Konsument lub Przedsiębiorca-Konsument może otrzymać dostęp do Usługi przed upływem 14 dni od dnia jego zakupu, przy czym wówczas Konsument lub Przedsiębiorca-Konsument traci prawo do odstąpienia od umowy.
2. Aby odstąpić od Umowy, Konsument lub Przedsiębiorca-Konsument musi poinformować ITH o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia – na przykład poprzez pismo wysłane pocztą tradycyjną lub pocztą elektroniczną. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy może zostać złożone na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu. Korzystanie z formularza jest nieobowiązkowe.
3. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy, wystarczy aby Konsument lub Przedsiębiorca-Konsument przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy wysłał ITH informację dotyczącą wykonania przysługującego Konsumentowi lub Przedsiębiorcy-Konsumentowi prawa do odstąpienia od Umowy. W przypadku złożenia oświadczenia w postaci elektronicznej, ITH niezwłocznie potwierdzi otrzymanie przedmiotowego oświadczenia w formie e-mailowej, na adres Konsumenta lub Przedsiębiorcy-Konsumenta.
4. W przypadku wykonania prawa odstąpienia, Umowa uważana jest za niezawartą. Jeśli Konsument lub Przedsiębiorca-Konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy zanim ITH przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.
5. ITH ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta lub Przedsiębiorcy-Konsumenta o odstąpieniu od Umowy, zwrócić mu wszystkie dokonane przez niego płatności. ITH może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta lub Przedsiębiorcy-Konsumenta do chwili otrzymania zwrotu Urządzeń lub dostarczenia przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę-Konsumenta dowodu odesłania Urządzeń, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
6. Konsument i Przedsiębiorca-Konsument ma obowiązek zwrócić Urządzenia ITH niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Urządzeń na adres ITH przed upływem tego terminu.
7. Konsument i Przedsiębiorca-Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Urządzeń będące wynikiem korzystania z nich w sposób wykraczający poza sposób konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Urządzeń.
8. ITH dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument lub Przedsiębiorca-Konsument chyba, że wyraźnie zgodził on się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

#### **§ 24. Przedsiębiorca-Konsument**

1. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się wyłącznie do Abonentów będących osobami fizycznymi prowadzącymi jednoosobową działalność gospodarczą, które zawierają z ITH Umowę bezpośrednio związaną z ich działalnością gospodarczą, czy z treści Umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego („Przedsiębiorca-Konsument”).
2. ITH zastrzega sobie prawo do weryfikacji, czy Umowa zawarta z osobą, która chce skorzystać ze statusu Przedsiębiorcy-Konsumenta faktycznie nie posiada dla tej osoby charakteru zawodowego, w szczególności poprzez weryfikację przedmiotu wykonywanej działalności gospodarczej, udostępnionej na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
3. W przypadku gdy okaże się, że Umowa posiada dla osoby, o której mowa ust. 2, charakter zawodowy, ITH może odmówić nadania tej osobie statusu Przedsiębiorcy-Konsumenta.

#### **§ 25. Postanowienia dotyczące Konsumentów**

1. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się wyłącznie do Konsumentów.
2. Spór cywilnoprawny między Konsumentem a ITH może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie, o którym mowa w

informed before the commencement of the service that after its fulfillment, he will lose the right to withdraw from the Contract, or there are other exclusions indicated in paragraph 38 of the Act of May 30, 2014 on consumer rights (Journal of Laws of 2014, No. item 827, as amended). In the event of consent to the performance of the service before the deadline to withdraw from the contract, the Consumer or the Entrepreneur-Consumer may receive access to the Service before the expiry of 14 days from the date of its purchase, and then the Consumer or Entrepreneur-Consumer loses the right to withdraw from the contract.

2. In order to withdraw from the Contract, the Consumer or the Entrepreneur-Consumer must inform ITH about their decision to withdraw from the Contract by means of an unequivocal statement - for example by means of a letter sent by traditional mail or by e-mail. The declaration of withdrawal from the Contract may be submitted on the form, a specimen of which is attached as Annex 1 to the Regulations. The use of the form is optional.
3. To meet the deadline to withdraw from the Contract, it is enough for the Consumer or the Entrepreneur-Consumer to send ITH information on the exercise of the right to withdraw from the Contract by the Consumer or Entrepreneur-Consumer before the deadline to withdraw from the Contract. In the event of submitting a declaration in electronic form, ITH will immediately confirm the receipt of the declaration in question by e-mail to the address of the Consumer or the Entrepreneur-Consumer.
4. In the event of exercising the right of withdrawal, the Contract is considered void. If the Consumer or the Entrepreneur-Consumer submitted a declaration of withdrawal from the Contract before ITH accepted its offer, the offer ceases to be binding.
5. ITH is obliged to immediately, not later than within 14 days from the date of receipt of the Consumer's or Entrepreneur-Consumer's declaration of withdrawal from the Contract, to refund all payments made by him. ITH may withhold the reimbursement of payments received from the Consumer or the Entrepreneur-Consumer until receipt of the return of the Devices or delivery by the Consumer or Entrepreneur-Consumer of evidence of sending back the Devices, whichever occurs first.
6. The Consumer and the Entrepreneur-Consumer is obliged to return the ITH Devices immediately, but not later than within 14 days from the date on which he withdrew from the Contract. To meet the deadline, it is enough to send the Devices to the ITH address before the deadline.
7. The Consumer and the Entrepreneur-Consumer shall be liable for the decrease in the value of the Devices as a result of using them in a way that goes beyond what is necessary to establish the nature, characteristics and functioning of the Devices.
8. ITH shall refund the payment using the same method of payment as used by the Consumer or the Entrepreneur-Consumer, unless he has expressly agreed to a different method of return, which does not involve any costs for him.

#### **§ 24. Entrepreneur-Consumer**

1. The provisions of this paragraph shall apply only to Subscribers who are natural persons running a sole proprietorship, who conclude the Contract with ITH directly related to their business activity, or the content of the Contract indicates that it is not of a professional nature for that person ("**Entrepreneur-Consumer**").
2. ITH reserves the right to verify whether the Contract concluded with a person who wants to use the status of an Entrepreneur-Consumer does not actually have a professional character for this person, in particular by verifying the subject of the business activity, made available on the basis of the provisions on the Central Registration and Information on Economic Activity.
3. If it turns out that the Contract has for the person referred to in point 2, professional nature, ITH may refuse to grant this person the status of an Entrepreneur-Consumer.

#### **§ 25. Provisions relating to Consumers**

1. The provisions of this paragraph apply only to Consumers.
2. A civil-law dispute between a Consumer and ITH may be terminated amicably by way of an out-of-court resolution of consumer disputes. The proceedings referred to in the preceding sentence are conducted by the President of the Office of Electronic Communications, who in this respect is an entity authorized to conduct proceedings on out-of-court resolution of consumer disputes within the meaning of the Act

zdaniu poprzednim, prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. 2016 poz. 1823 z późn. zm.). W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, ITH wyraża wolę skorzystania z pozasądowego systemu rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

3. Wniosek o wszczęcie postępowania, o którym mowa w § 25 ust. 1, zawiera co najmniej oznaczenie Stron, dokładnie określone żądanie, wskazanie rodzaju postępowania, zgodnie z wyborem Wnioskodawcy, oraz jego podpis. Wnioskodawca może wnosić o przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu. Do wniosku o wszczęcie postępowania dołącza się uzasadnienie żądania Strony oraz kopie posiadanych dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku.
4. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Poza możliwością opisaną w ust. 2, Konsument ma możliwość:
  - a. skorzystania z mediacji; listy stałych mediatorów oraz istniejących ośrodków mediacyjnych przekazywane są i udostępniane przez Prezesów właściwych sądów okręgowych w Polsce;
  - b. skorzystania z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika praw konsumenta lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona konsumentów.

Szczegółowe informacje na temat pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, Konsument może znaleźć na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: <http://www.uokik.gov.pl>.

Wykaz instytucji zajmujących się pozasądowym rozwiązywaniem sporów konsumenckich w Polsce, prowadzony przez Prezesa UOKIK, znajduje się pod adresem: [https://www.uokik.gov.pl/rejestr\\_podmiot\\_uprawnionych.php](https://www.uokik.gov.pl/rejestr_podmiot_uprawnionych.php)

5. W celu rozwiązania sporu z ITH, Konsument może również skorzystać z platformy ODR (*Online Dispute Resolution*), dostępnej pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Platforma służy rozstrzygnięciu sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami dążącymi do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

## **CZĘŚĆ VII. ZMIANY CENNIKA, REGULAMINU I UMOWY, CESJA, ROZWIĄZANIE UMOWY, POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

### **§ 26. Zmiana i rozwiązanie Umowy**

1. Zmiana Umowy wymaga zachowania formy w jakiej była zawarta, z zastrzeżeniem postanowień dotyczących procedury zmian w zakresie Cennika oraz Regulaminu.
2. Zmiana Regulaminu i Cennika dokonywana jest zgodnie z postanowieniami § 27.
3. 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 Abonenta przed wygaśnięciem Umowy ramowej Strony będą realizować uwzględniając postanowienia Umowy i warunki Zamówienia, przez okres wskazany w Zamówieniu.
4. Jeśli Zamówienie zostało zawarte na czas określony, wówczas po upływie jego obowiązywania Zamówienie ulega przedłużeniu na czas nieoznaczony, chyba że przed upływem okresu jego obowiązywania Strona złożyła drugiej Stronie oświadczenie w formie pisemnej lub w formie, w jakiej zostało zawarte Zamówienie o nieprzedłużaniu Zamówienia na dalszy czas nieoznaczony. Przed automatycznym przedłużeniem Zamówienia na czas nieoznaczony, ITH informuje Abonenta na trwałym nośniku, w terminie nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Zamówienie zostało zawarte, o automatycznym przedłużeniu Zamówienia, sposobach jego rozwiązania, a także najkorzystniejszych oferowanych przez ITH pakietach taryfowych. Wypowiedzenie Zamówienia, które po upływie okresu oznaczonego uległo automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony, może zostać dokonane przez każdą ze Stron w każdym czasie, z miesięcznym okresem wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia Usług objętych umową.

of 23 September 2016 on out-of-court resolution of consumer disputes (Journal 2016, No. item 1823, as amended). In the event of a negative consideration of the complaint, ITH expresses its will to use the out-of-court consumer dispute resolution system before the President of the Office of Electronic Communications.

3. The application to initiate proceedings referred to in § 25 point 1, contains at least the designation of the Parties, a precisely specified request, an indication of the proceeding type, as selected by the Applicant, and his signature. The Applicant may request that the parties be presented with a proposal to resolve the dispute. The request to initiate the proceedings shall be accompanied by the justification of the Party's request and copies of the held documents confirming the information contained in the request.
4. The consumer has the option of using out-of-court complaint investigation and redress methods. In addition to the option described in point 2, the consumer has the option to:
  - a) use the mediation; lists of permanent mediators and existing mediation centers are provided and made available by the appropriate Presidents of District Courts in Poland;
  - b) use the help of a district (municipal) consumer ombudsman or a social organization whose statutory tasks include consumer protection.
1. Detailed information on out-of-court complaint investigation and redress methods can be found by the Consumer on the Office of Competition and Consumer Protection: <http://www.uokik.gov.pl> website.
2. The list of institutions dealing with out-of-court consumer dispute resolution in Poland, run by the President of the Office of Competition and Consumer Protection, is available at: [https://www.uokik.gov.pl/reawod\\_podmiot\\_uprawniany.php](https://www.uokik.gov.pl/reawod_podmiot_uprawniany.php)

In order to resolve a dispute with ITH, the Consumer may also use the ODR (Online Dispute Resolution) platform available at <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. The platform is used to settle disputes between consumers and entrepreneurs seeking out-of-court dispute settlement regarding contractual obligations arising from an online sales contract or contract for the provision of services.

## **PART VII. CHANGES IN THE PRICE LIST, REGULATIONS AND CONTRACT, ASSIGNMENT, TERMINATION OF THE CONTRACT, FINAL PROVISIONS**

### **§ 26. Amendment and termination of the Contract**

1. The Amendment to the Contract must be kept in the form in which it was concluded, subject to the provisions concerning the procedure for amending the Price List and the Regulations.
2. Amendments to the Regulations and the Price List are made in accordance with the provisions of § 27.
3. The framework contract is concluded for an indefinite period. Either party may terminate the framework Contract with a 3-month notice period, effective at the end of the third calendar month. However, the Orders accepted by ITH and the Subscriber prior to the expiry of the framework Contract will be implemented by the Parties taking into account the provisions of the Contract and the terms of the Order, for the period specified in the Order.
4. If the Order was concluded for a definite period, then after its expiry, the Order is extended for an indefinite period, unless the Party made a written declaration to the other Party or in the form in which the Order was concluded about not extending the Order for an indefinite period. Before the automatic extension of the Order for an indefinite period, ITH informs the Subscriber on a durable medium, no later than 30 days before the end of the period for which the Order was concluded, about the automatic extension of the Order, methods of its termination, as well as the most advantageous tariff packages offered by ITH. Termination of the Order, which after the expiry of the specified period has been automatically extended for an indefinite period, may be made by either Party at any time, with one month's notice. During the notice period, the Subscriber bears only the costs of providing the Services covered by the contract.
5. Subject to the case referred to in § 26 point 4, the termination of an Order concluded for an indefinite period may be made by either Party with a 3-month notice period, with effect at the end of the third calendar month following the one in which the notice of termination was submitted to the other Party.

5. Z zastrzeżeniem przypadku, o którym mowa w § 26 ust. 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.
6. Jeżeli Abonent płaci za Usługę w systemie Płatności prepaid, wówczas Zamówienie obowiązuje do czasu, do którego Abonent uiścił opłatę za Usługę, przy czym zapłata następuje z góry, przed rozpoczęciem okresu, w którym Usługa będzie świadczona.
7. Abonent może wypowiedzieć Umowę lub Zamówienie ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadku, gdy:
  - a. ITH nie świadczy Usługi o parametrach zagwarantowanych w SLA (o ile zostały określone dla danej Usługi), przy czym prawo do wypowiedzenia Umowy z tej przyczyny przysługuje po uprzednim wezwaniu ITH do zaprzestania naruszeń i wyznaczeniu ITH dodatkowego, 14-dniowego terminu na ich zaprzestanie;
  - b. ITH nie świadczy Usług objętych Umową bez istotnej przyczyny, po uprzednim wezwaniu ITH do świadczenia Usługi z wyznaczeniem dodatkowego 14-dniowego terminu;
  - c. ITH nie dokonało Uruchomienia Usługi w terminie ustalonym w Umowie, po uprzednim wezwaniu ITH do Uruchomienia Usługi z wyznaczeniem dodatkowego 30-dniowego terminu.
8. W przypadku, o którym mowa w § 26 ust. 7 pkt a) – c) Abonentowi będzie przysługiwała od ITH wyłącznie kara umowna określona w Cenniku. W powyższym przypadku Abonentowi nie będzie przysługiwało żadne dodatkowe roszczenie odszkodowawcze. Niniejszego postanowienia nie stosuje się do Konsumenta i Przedsiębiorcy-Konsumenta.
9. Abonent może wypowiedzieć Umowę lub Zamówienie 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.
10. Umowa może zostać zmieniona bądź rozwiązana w każdym czasie za zgodą obu Stron, bez zachowania terminu wypowiedzenia.
11. ITH może wypowiedzieć Umowę lub Zamówienie ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadku naruszania przez Abonenta postanowień Regulaminu lub Umowy, w szczególności w przypadku:
  - a. zalegania z zapłatą opłat wynikających z Umowy w jakiegokolwiek części za więcej niż jeden okres rozliczeniowy; w takim przypadku ITH może zawiesić świadczenie Usługi, przy zachowaniu prawa do pobierania od Abonenta należnych opłat w okresie zawieszenia (w przypadku gdy Abonentem jest Konsument lub Przedsiębiorca-Konsument, ITH w okresie zawieszenia nie pobiera od Abonenta opłaty z tytułu świadczenia Usługi);
  - b. podania przez Abonenta nieprawdziwych informacji przy zawieraniu Umowy lub w Umowie;
  - c. używania Urządzeń ITH niezgodnie z ich przeznaczeniem, tj. do celów innych niż korzystanie z Usług objętych niniejszą Umową;
  - d. naruszenia przez Abonenta bezpieczeństwa lub integralności Sieci ITH, w takim jednak przypadku przed wypowiedzeniem ITH wezwie Abonenta do zaprzestania naruszeń i wyznaczy mu w tym celu 30-dniowy termin, jednocześnie zawieszając w tym okresie świadczenie Usług (przy zachowaniu prawa do pobierania od Abonenta należnych opłat w okresie zawieszenia, chyba że Abonentem jest Konsument lub Przedsiębiorca-Konsument);
  - e. w przypadku braku możliwości świadczenia Usługi ze względów technicznych, które nie wynikają z przyczyn leżących po stronie ITH.
12. W przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez ITH z winy Abonenta, przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz ITH kwoty stanowiącej wartość ulgi przyznanej Abonentowi, wskazanej w Zamówieniu, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.
13. W przypadku gdy ITH utraci prawo do świadczenia Usług objętych Umową, w szczególności w przypadku cofnięcia, wygaśnięcia lub ograniczenia praw ITH do świadczenia Usług, Umowa wygasa, o czym ITH poinformuje Abonenta. W przypadku gdy utrata prawa dotyczy jedynie części Usług objętych Umową, rozwiązaniu ulega Umowa wyłącznie w tej części.
6. If the Subscriber pays for the Service in the prepaid payment system, then the Order shall remain valid until the Subscriber has paid the fee for the Service, with the payment being made in advance, before the beginning of the period in which the Service will be provided.
7. The Subscriber may terminate the Contract or the Order with effect at the end of the calendar month if:
  - a) ITH does not provide the Service with the parameters guaranteed in the SLA (as long as they have been specified for a given Service), and the right to terminate the Contract for this reason is available after ITH has been called upon to terminate the infringement and set an additional 14-day deadline for ITH to terminate them;
  - b) ITH does not provide the Services covered by the Contract without a significant reason, after prior request from ITH to provide the Service with an additional 14-day deadline;
  - c) ITH did not activate the Service within the time limit specified in the Contract, after prior request from ITH to activate the Service with an additional 30-day deadline.
8. In case referred to in § 26 point 7 letters a) - c) The Subscriber will only be entitled to the contractual penalty from ITH specified in the Price List. In the above-mentioned case, the Subscriber shall not be entitled to any additional claim for compensation. This provision does not apply to the Consumer and the Entrepreneur-Consumer.
9. The Subscriber may terminate the Contract or the Order with effect at the end of the calendar month in the event of a flagrant infringement of the Contract provisions by ITH, upon prior request from ITH with an additional 14-day deadline for termination of the infringement.
10. The Contract may be changed or terminated at any time with the consent of both Parties, without prior notice.
11. ITH may terminate the Contract or the Order with effect at the end of the calendar month in the event that the Subscriber infringe the provisions of the Regulations or the Contract, in particular in the event of:
  - a) arrears in the payment of fees under the Contract in any part for more than one reference period; in this case, ITH may suspend the provision of the Service, while retaining the right to charge the Subscriber with the fees due during the suspension period (if the Subscriber is a Consumer or an Entrepreneur-Consumer, ITH does not charge the Subscriber for the provision of the Service during the suspension period);
  - b) providing false information by the Subscriber when concluding the Contract or in the Contract;
  - c) using the ITH Devices contrary to their intended purpose, i.e. for purposes other than the use of the Services covered by this Contract;
  - d) infringe by the Subscriber of the security or integrity of the ITH Network, in this case, however, prior to the termination, ITH will call the Subscriber for termination of the infringement and set a 30-day period for this purpose, while suspending the provision of Services during this period (while retaining the right to collect the due fees from the Subscriber during the suspension period, unless the Subscriber is a Consumer or Entrepreneur-Consumer);
  - e) if it is not possible to provide the Service due to the technical reasons that do not result from reasons attributable to ITH.
12. In the event of termination of the Contract by the Subscriber or by ITH due to the Subscriber's fault, before the expiry of the Contract, the Subscriber will be obliged to pay to ITH the amount constituting the value of the discount granted to the Subscriber, indicated in the Order, reduced by its proportional value for the period from the conclusion of the Contract until its termination.
13. In the event that ITH loses the right to provide the Services covered by the Contract, in particular in the event of the withdrawal, expiry or restriction of ITH's rights to provide the Services, the Contract shall expire, of which ITH will inform the Subscriber. If the loss of rights concerns only part of the Services covered by the Contract, the Contract shall be terminated only in this part. Due to the expiry of the Contract, the Subscriber shall not be entitled to any compensation claim, unless the damage was caused by ITH's wilful misconduct. The last sentence of this paragraph does not apply to the Consumer and Entrepreneur-Consumer.

Z tytułu wygaśnięcia Umowy Abonentowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, chyba że szkoda nastąpiła z winy umyślnej ITH. Ostatnie zdanie niniejszego ustępu nie dotyczy Konsumenta i Przedsiębiorcy-Konsumenta.

14. ITH przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy lub Zamówienia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, w przypadku braku możliwości technicznych świadczenia usługi, a 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.
15. W przypadku, o którym mowa w § 26 ust. 14, Abonentowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, chyba że szkoda nastąpiła z winy umyślnej ITH. Niniejsze postanowienie nie dotyczy Konsumenta i Przedsiębiorcy-Konsumenta.
16. ITH umożliwi Abonentowi rozwiązanie Umowy (lub Zamówienia), jak również odstąpienie od niej albo jej wypowiedzenie w formie dokumentowej. Złożenie stosownego oświadczenia przez Abonenta jest możliwe poprzez przesłanie dokumentu z oświadczeniem Abonenta pocztą elektroniczną na adres e-mail bok@ith.eu lub na inne adresy e-mail wskazane w Umowie, dedykowane do złożenia stosownego oświadczenia, w sposób umożliwiający ITH zapoznanie się z jego treścią i ustalenie osoby składającej to oświadczenie.
17. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy (lub Zamówienia) w formie dokumentowej, ITH w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez SMS (w przypadku wskazania przez Abonenta numeru niegeograficznego) lub przez wykonanie połączenia telefonicznego (w przypadku wskazania przez Abonenta numeru geograficznego).
18. ITH potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy (lub Zamówienia), w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę Usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania umowy.

#### **§ 27. Zmiana Cennika i Regulaminu**

1. ITH zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu lub Cennika.
2. ITH doręcza Abonentowi z zachowaniem formy, w której została zawarta Umowa (chyba, że Abonent złożył oświadczenie o przesyłaniu informacji o zmianie Cennika lub Regulaminu drogą elektroniczną) propozycję każdej zmiany Cennika lub Regulaminu przynajmniej na miesiąc przed jej wejściem w życie oraz publikuje ją na stronie internetowej ITH wraz z informacją o prawie Abonenta do wypowiedzenia Umowy, do dnia jej wejścia w życie. Okres, o którym mowa w zdaniu poprzednim może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
3. W przypadku, o którym mowa w § 27 ust. 2, Abonentowi przysługuje, do dnia wejścia w życie proponowanej zmiany obowiązującego Cennika lub Regulaminu, prawo wypowiedzenia Umowy, jeśli Abonent nie akceptuje zmian w Cenniku lub w Regulaminie. W przypadku wypowiedzenia Umowy, Abonent nie musi zwracać udzielonej wcześniej przez ITH ulgi z tytułu zawarcia Umowy na czas określony, jeżeli została ona udzielona w Umowie (lub w Zamówieniu).
4. Natomiast w przypadku, gdy zmiana Cennika lub Regulaminu wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, wynika z dodania nowej usługi albo wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla Usług telekomunikacyjnych, jej propozycja publikowana jest na stronie internetowej ITH, wraz z informacją o prawie Abonenta, do wypowiedzenia Umowy, do dnia jej wejścia w życie. W tym przypadku, do dnia wejścia w życie proponowanej zmiany, Abonent ma prawo do wypowiedzenia Umowy. Jednak w tej sytuacji ITH przysługuje zwrot ulgi udzielonej Abonentowi z tytułu zawarcia umowy na czas określony, pomniejszonej o jej proporcjonalną wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania, wskazanej w Zamówieniu.

14. ITH has the right to terminate the Contract or the Order, with effect at the end of the calendar month, where it is not technically possible to provide the service, in particular in the case of:
  - a) loss of the right to dispose of technical ducts;
  - b) loss of the right to dispose of optical fibers;
  - c) failure to obtain the required consent for the wiring placement or technical ducts construction,
  - d) termination of the lease agreement for technical ducts or optical fibers by the company providing technical ducts or optical fibers for ITH
15. In case referred to in § 26 point 14, the Subscriber is not entitled for the compensation claim, unless the damage was caused by ITH's wilful misconduct. This provision does not apply to the Consumer and the Entrepreneur-Consumer.
16. ITH enables the Subscriber to terminate the Contract (or Order), as well as to withdraw from it or terminate it in a document form. Submitting a relevant declaration by the Subscriber is possible by sending a document with the Subscriber's declaration by e-mail to the email address bok@ith.eu or to other e-mail addresses indicated in the Contract, dedicated to submitting a relevant declaration, in a manner allowing ITH for reading its content and for the identification of the person making such a declaration.
17. In the event of submitting by the Subscriber a declaration of termination of the Contract (or the Order) in a document form, ITH shall notify the Subscriber of its receipt via SMS within one business day of receipt of this declaration (in case of indicating a non-geographic number by the Subscriber) or by making a phone call (in case of indicating a geographic number by the Subscriber).
18. ITH confirms to the Subscriber, on a durable medium, the acceptance of the declaration of termination of the Contract (or the Order), within 14 days from the date of such declaration, indicating the name of the Service subject to the termination, the date of receipt of the notice and the date of termination of the Contract.

#### **§ 27. Price List and Regulations Change**

1. ITH reserves the right to amend the Regulations or the Price List.
2. ITH delivers to the Subscriber, in the form in which the Contract was concluded (unless the Subscriber has submitted a statement on sending information about the change of the Price List or the Regulations by e-mail), a proposal for each change of the Price List or the Regulations at least one month before its entry into force and publishes it on ITH website, together with information on the Subscriber's right to terminate the Contract, until its entry into force. The period referred to in the preceding sentence may be shorter if the publication of a legal act from which the necessity to amend is required less than a month before its entry into force or if such a period results from a decision of the President of the Office of Electronic Communications.
3. In case referred to in § 27 point 2, the Subscriber has the right, until the date of entry into force of the proposed amendment to the applicable price list or Regulations, to terminate the Contract, if the Subscriber does not accept the changes to the Price List or the Regulations. In the event of termination of the Contract, the Subscriber does not have to return the discount previously granted by ITH for the conclusion of the Contract for a definite period, if it was granted in the Contract (or in the Order).
4. However, in the event that the change in the Price List or the Regulations results directly from a change in the law, results from a decision of the President of the Office of Electronic Communications, causes a reduction in the prices of telecommunications services, results from the addition of a new service or results only from a change in the VAT rate of the goods and services applicable to the Telecommunications services, its proposal is published on the ITH website, along with information on the Subscriber's right to terminate the Contract, until its entry into force. In this case, until the entry into force of the proposed amendment, the Subscriber has the right to terminate the Contract. However, in this situation, ITH is entitled to reimbursement of the discount granted to the Subscriber for concluding the Contract for an indefinite period of time, reduced by its proportional value for the period from the date of conclusion of the Contract to the date of its termination, indicated in the Order.
5. The Regulations or the Price List in a changed form shall apply to the Subscriber from the date of their entry into force in accordance with the provisions of the Regulations and the Act.



5. Regulamin lub Cennik w zmienionej formie obowiązuje Abonenta od dnia ich wejścia w życie zgodnie z postanowieniami Regulaminu oraz Ustawy.

#### **§ 28. Przejście praw i obowiązków z Umowy**

1. Przeniesienie przez Abonenta 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.
2. Przeniesienie, o którym mowa w § 28 ust. 1, może nastąpić jedynie na rzecz osoby wskazanej w zgodzie wydanej przez ITH.
3. Opłaty związane z przeniesieniem, o którym mowa w § 28 ust. 1, ponosi Abonent, który dokonuje przeniesienia.
4. Abonent dokonujący przeniesienia jest zobowiązany do uiszczenia wszystkich prawidłowo naliczonych opłat i innych należności za okres wykonywania Umowy na jego rzecz.

#### **§ 29. Postanowienia końcowe**

1. Regulamin ma zastosowanie do wszystkich Umów o świadczenie Usług i Zamówień zawartych pomiędzy ITH a Abonentem.
2. W przypadku sprzeczności postanowień Umowy zawartej pomiędzy ITH a Abonentem 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 Abonenta z ITH, ITH zastrzega sobie prawo do zwrócenia się do Abonenta 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 Abonenta.
5. Strony będą dążyć do polubownego rozwiązywania sporów. Postanowienie powyższe nie stanowi zapisu na sąd polubowny.
6. Spory wynikłe z zawartej Umowy rozpatruje sąd powszechny właściwy miejscowo dla ITH. Niniejszego postanowienia nie stosuje się do Przedsiębiorcy-Konsumenta oraz do Konsumenta.
7. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 01.01.2021 roku.

#### **Załącznik:**

- 1) formularz odstąpienia od umowy przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę-Konsumenta.

#### **§ 28. Contract rights and obligations transfer**

1. The Subscriber may transfer the rights and obligations under the Contract to a third party only with prior consent of ITH expressed in writing, under pain of nullity.
2. The transfer referred to in § 28 point 1, may only take place for the benefit of the person indicated in the consent issued by ITH.
3. Fees related to the transfer referred to in § 28 point 1 shall be borne by the Subscriber making the transfer.
4. The subscriber making the transfer is obliged to pay all correctly calculated fees and other charges for the period of the Contract realisation for him.

#### **§ 29. Final provisions**

1. The Regulations apply to all Contract for the provision of Services and Orders concluded between ITH and the Subscriber.
2. In the event of a conflict of provisions of the Contract concluded between ITH and the Subscriber with the provisions set out in the Regulations, the provisions of the Contract shall prevail.
2. If any provisions of these Regulations would be inconsistent with the content of mandatory provisions of law, the provisions of law shall apply.
3. During phone contacts between the Subscriber and ITH, ITH reserves the right to request the Subscriber to provide an authorization code, which will be displayed in the Customer Panel or sent via SMS to his phone number registered in the system in order to verify the Subscriber's identity.
4. The parties will endeavour to resolve their disputes out of court. The above provision does not constitute an arbitration clause entry.
5. Disputes arising from the concluded Contract are considered by a common court having a territorial jurisdiction over the ITH. This provision does not apply to the Entrepreneur-Consumer and to the Consumer.
6. These Regulations shall apply from 01.01.2021.

#### **Attachment:**

- 1) the form of withdrawal from the Contract by the Consumer or the Entrepreneur-Consumer.

**WITHDRAWAL FROM THE CONTRACT**

(This form should be completed and returned only if the Consumer or an Entrepreneur-Consumer wish to withdraw from the Contract)

\_\_\_\_\_ on \_\_\_\_\_

(place, date)

\_\_\_\_\_

(first name and surname)

\_\_\_\_\_

(address)

\_\_\_\_\_

(cont. address)

**ITH Limited Liability Company**

Nowogrodzka 31 street, 00-511 Warsaw

e-mail: bok@ith.eu

**STATEMENT OF WITHDRAWAL FROM THE CONTRACT**

I, the undersigned \_\_\_\_\_, relating to the Contract No. \_\_\_\_\_ concluded with ITH of \_\_\_\_\_, hereby inform about my withdrawal from the concluded Contract.

Reason for withdrawal: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ \*)

\_\_\_\_\_

signature\*\*)

\*) indication of the reason for withdrawal is not obligatory

\*\*\*) if the form is sent in a paper version

## FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy  
przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę-Konsumenta)

\_\_\_\_\_, dnia \_\_\_\_\_ roku  
(miejsowość, data)

\_\_\_\_\_  
(imię i nazwisko)

\_\_\_\_\_  
(adres)

\_\_\_\_\_  
(adres c.d.)

**ITH spółka z ograniczoną odpowiedzialnością**  
ul. Nowogrodzka 31, 00-511 Warszawa  
e-mail: [bok@ith.eu](mailto:bok@ith.eu)

### OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY

Ja, niżej podpisana(y) \_\_\_\_\_, w związku z zawartą z ITH Umową nr \_\_\_\_\_ z dnia \_\_\_\_\_, niniejszym informuję o moim odstąpieniu od zawartej Umowy.

Przyczyna odstąpienia: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\*)

\_\_\_\_\_  
*podpis\*\*)*

\*) wskazanie przyczyny odstąpienia nie jest obowiązkowe

\*\*\*) jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej