

§ 1 Postanowienia ogólne

Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych w tym usługi dostępu do sieci internet na rzecz Abonentów przez ITmade Edyta Wesółowska z siedzibą w Czeladzi przy ulicy Katowickiej 95, 41-250 Czeladź NIP 6443281739 REGON 242846985.

§ 2 Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

Abonent - podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej zawartej z Operatorem lub ubiega się o jej zawarcie.

Operator - ITmade Edyta Wesółowska.

Umowa - Umowa o świadczenie usługi telekomunikacyjnej zawarta pomiędzy Abonentem a Operatorem.

Usługa – usługa telekomunikacyjna świadczona przez Operatora na rzecz Abonenta na zasadach określonych w Umowie i Regulaminie.

Regulamin - Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez ITmade Edyta Wesółowska.

Cennik – zestawienie usług świadczonych przez Operatora, przedstawiające nazwy usług, ich ceny, jednostki miary i zasady obliczania należności za usługi.

Lokal – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe, do którego Abonent posiada tytuł prawny, w którym Operator świadczy usługi wskazane w Umowie.

Protokół aktywacji – pisemne potwierdzenie aktywowania Usługi w Lokalu Abonenta.

Sieć – Zespół funkcjonalnie połączonych ze sobą urządzeń i linii telekomunikacyjnych stanowiących własność Operatora lub dzierżawionych przez Operatora służących do świadczenia Usług.

Zakończenie sieci – Punkt sieci telekomunikacyjnej Operatora, w którym abonent otrzymuje dostęp do Sieci Operatora.

Adres IP – unikatowy numer przyporządkowany urządzeniom podłączonym do Sieci Operatora służącym do korzystania z usług telekomunikacyjnych oferowanych przez Operatora.

§ 3 Zawarcie i realizacja umowy

- Umowa zostaje zawarte w formie pisemnej pomiędzy Operatorem a Abonentem.
- Umowa może zostać zawarta z Abonentem posiadającym tytuł prawny do Lokalu lub pisemną zgodę właściciela Lokalu na instalację przez Operatora Zakończenia sieci.
- W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba upoważniona na podstawie pisemnego pełnomocnictwa lub Operator
- Abonent może zawrzeć Umowę osobiście lub przez pełnomocnika upoważnionego na piśmie
- Jeśli Abonentem jest osoba prawna lub jednostka organizacji nie posiadająca osobowości prawnej a także osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą Umowę mogą zawierać pełnomocnicy tych osób lub osoby upoważnione do jej reprezentowania, posiadające pisemne umocowanie zgodnie z właściwym rejestrem lub ewidencją
- Do Umowy dołączany jest Regulamin oraz Cennik usług, które stanowią jej integralną część.
- Umowa zawiera oświadczenie Klienta, że przed zawarciem umowy zapoznał się z treścią Regulaminu i Cennika, oraz że wyraża zgodę na włączenie ich postanowień do Umowy
- Przed zawarciem Umowy Abonent będący osobą fizyczną zobowiązany jest przedstawić Operatorowi następujące dane:
 - imię i nazwisko
 - miejsce zameldowania oraz adres do korespondencji,

c) numer ewidencyjny PESEL,

d) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość

Jeśli Abonentem jest osoba prawna lub jednostka organizacji nie posiadająca osobowości prawnej a także osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą przed zawarciem Umowy zobowiązany jest on przedstawić w oryginale

a) aktualny odpis z właściwego rejestru,

b) zaświadczenie o nadaniu numeru statystycznego REGON,

c) zaświadczenie o nadaniu numeru identyfikacji podatkowej NIP.

- Operator zastrzega sobie prawo do żądania od Abonenta dodatkowych dokumentów i informacji niezbędnych przed zawarciem Umowy, a także do dokonywania kserokopii dokumentów.
- Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego, nie później jednak niż w terminie 7 dni od zaistnienia, poinformowania Operatora o wszelkich zmianach danych określonych w niniejszym paragrafie.
- Wszelką nie podjętą przez Abonenta korespondencję wysłaną na ostatnio znany Operatorowi adres do doręczeń uważa się za doręczoną skutecznie z chwilą jej zwrotu na adres Operatora.
- Umowa może zostać zawarta w lokalu Operatora lub poza nim
- W przypadku zawarcia Umowy poza lokalem Operatora Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn, poprzez pisemne oświadczenie złożone w siedzibie Operatora w terminie 10 dni od daty zawarcia Umowy
- Umowa może zostać zawarta na czas określony lub nieokreślony
- Rozpoczęcie świadczenia usług nastąpi w terminie określonym w Umowie nie dłuższym jednak niż 6 miesięcy od daty podpisania Umowy
- W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usługi nastąpi w innym terminie niż data zawarcia Umowy Operator sporządzi na tą okoliczność Protokół aktywacji usługi
- Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi uznaje się pierwszy dzień po dniu podpisania Umowy lub Protokołu aktywacji z tym dniem następuje naliczanie należności za świadczoną Usługę.

§ 4 Zmiany w Umowie

- Zmiany wnoszone do Umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
- Operator doręcza Abonentowi na piśmie treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonej w Umowie lub Regulaminie z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji tych zmian Abonentowi przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy
- W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia umowy, o którym mowa w ust. 2, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.
- Abonentowi nie przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy, o którym mowa w ust. 2, jeśli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 2, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów umownych
- Operator niezwłocznie informuje Abonenta na piśmie o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby Operatora. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy.
- Operator doręcza Abonentowi na piśmie treść każdej zmiany w Cenniku z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji tych zmian Abonentowi przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy
- W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia umowy, o którym mowa w ust. 6 w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.
- Abonentowi nie przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy, o którym mowa w ust. 6, jeśli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 6, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa
- W czasie trwania Umowy Abonent, który nie ma wymagalnych zobowiązań wobec Operatora, może wnioskować o zmianę rodzaju Usługi wybranej w Umowie na inną usługę lub usługi świadczone przez Operatora, wyszczególnione w Cenniku usług.
- W terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku o zmianę rodzaju Usługi świadczonej przez Operatora, w przypadku technicznych możliwości

udostępnienia danej usługi oraz po spełnieniu warunków niezbędnych dla danej usługi, Operator zawiera z Abonentem aneks do umowy, określający zmianę rodzaju Usługi świadczonej przez Operatora.

11. Zmiana lokalizacji Zakończenie sieci wymaga zgody Operatora i10. podlega odrębnej opłacie.
12. Abonent może przenieść na rzecz osób trzecich prawa i obowiązki wynikające z niniejszej Umowy, po uprzedniej pisemnej zgodzie Operatora.

§ 5 Zawieszenie świadczenia usług, Ograniczenie i Rozwiązanie Umowy

1. Każda ze stron może rozwiązać umowę zawartą na czas nieokreślony z zachowaniem 30-dniowego terminu wypowiedzenia, ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca kalendarzowego.
2. Umowa zawarta na czas nieokreślony może zostać rozwiązana za porozumieniem stron w innym uzgodnionym terminie.
3. Umowa zawarta na czas określony po upływie terminu na jaki została zawarta ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, bez potrzeby dokonywania jakichkolwiek czynności przez strony Umowy
4. Z chwilą przedłużenia Umowy na czas nieokreślony Abonent będzie zobowiązany do uiszczania opłaty abonamentowej w wysokości2. określonej w Cenniku usług.
5. Umowa zawarta na czas określony może zostać rozwiązana po upływie terminu na jaki została zawarta jeśli Abonent złoży stosowne3. oświadczenie woli w terminie 30 dni przed upływem terminu obowiązywania Umowy
6. Abonent może rozwiązać umowę na czas określony jedynie:
 - a) za porozumieniem stron dokonanym w formie pisemnej
 - b) po dokonaniu zapłaty kary umownej stanowiącej równowartość ulg przyznanych Abonentowi przez Operatora podczas zawierania umowy
7. Operator może rozwiązać umowę na czas określony jedynie:
 - a) za porozumieniem stron dokonanym w formie pisemnej
 - b) w przypadku cofnięcia, ograniczenia, wygaśnięcia, zmiany2. uprawnień lub warunków do świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora
 - c) zmiany przepisów prawa wprowadzonych po dniu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora uniemożliwiających świadczenie Usługi,
 - d) niezawinionej przez Operatora zmiany warunków świadczenia3. Usługi, które uniemożliwiają w sposób trwały świadczenie usług ze względów technicznych,
 - e) wykorzystywania przez Abonenta sieci Operatora w sposób4. zagrażający istotnym interesom innych abonentów lub interesom Operatora poprzez działania niezgodne z prawem, Umową, lub Regulaminem a w szczególności: prób nielegalnego uzyskania dostępu do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób lub podejmowania innych działań utrudniających albo uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych.
 - f) nieuregulowania w terminie określonym wezwaniem do zapłaty nie krótszym niż 14 dni przez Abonenta opłat na rzecz Operatora za świadczoną Usługę
 - g) naruszenia postanowień Umowy lub Regulaminu przez Abonenta i5. nie zaprzestania tych naruszeń w terminie 7 dni od dnia wezwania do ich zaprzestania
 - h) wszczęcia wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego, upadłościowego, egzekucyjnego albo postępowania naprawczego
 - i) stwierdzenia przez służby techniczne Operatora przyłączenia przez Abonenta do Sieci osób trzecich lub udostępnienia Usługi poza Lokal bez pisemnej zgody Operatora
8. W przypadkach, o których mowa w § 5 ust 7d-i Operator może zawiesić lub ograniczyć świadczoną Usługę na okres nie dłuższy niż 60 dni i wyznaczyć dodatkowy termin do zaprzestania naruszeń. W okresie zawieszenia lub ograniczenia usługi Operator zachowuje prawo do naliczania opłaty abonamentowej. Wznowienie świadczenia zawieszony lub ograniczonej Usługi następuje w okresie do 30 dni od chwili zaprzestania naruszeń, usunięcia skutków naruszeń lub przywrócenia stanu umożliwiającego dalsze normalne świadczenie Usługi
9. W przypadkach, o których mowa w § 5 ust 7d-i Operator może6. jednostronnie rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym z winy

Abonenta i domagać się zapłaty kary umownej stanowiącej równowartość ulg przyznanych Abonentowi przez Operatora podczas zawierania umowy

10. Wysokość roszczenia o którym mowa w § 5 ust 6b oraz § 5 ust 9 z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta, przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.

11. Oświadczenie o rozwiązaniu umowy wymaga formy pisemnej, pod rygorem nieważności.

12. Na wniosek Abonenta Operator dopuszcza możliwość zawieszenia świadczonej usługi na okres nie dłuższy niż 6 miesięcy. Zawieszenie polega na czasowym odłączeniu zakończenia sieci Abonenta od sieci telekomunikacyjnej. Za zawieszenie Usługi Operator pobiera opłatę określoną w Cenniku

§ 6 Wygaśnięcie Umowy

- Umowa wygasa wskutek
1. Upływu czasu, na który została zawarta, z zastrzeżeniem postanowień § 5 ust 3
 2. Śmierci osoby fizycznej oraz ustania bytu prawnego osoby prawnej albo jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej, utworzonej zgodnie z przepisami prawa, będącej Abonentem.
 3. Niemożności wykonania instalacji Zakończenia sieci z powodu braku możliwości technicznych Operatora lub niedostępności Lokalu przez Abonenta.

§ 7 Warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych

1. Abonent jest zobowiązany do korzystania z usług świadczonych przez Operatora w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu Sieci Operatora.
2. Wszystkie usługi Operatora mogą być wykorzystywane przez Abonenta tylko do celów zgodnych z prawem. Zabronione jest niezgodne z prawem rozpowszechnianie i udostępnianie jakichkolwiek materiałów (treści i obrazów), materiałów naruszających dobra osobiste osób trzecich i materiałów naruszających prawa własności intelektualnej osób trzecich
3. Abonent korzysta z wszelkich danych, informacji lub oprogramowania uzyskanych przy wykorzystaniu sieci Operatora wyłącznie na swoje własne ryzyko.
4. Abonent zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu oraz Cennika, a w szczególności zobowiązany jest do:
 - a) terminowego i w pełnej wysokości uiszczania opłat za świadczone przez Operatora Usługi,
 - b) niedokonywania zmian w łączu zapewniającym dostęp do Sieci Operatora,
 - c) niezwłocznego zgłaszania Operatorowi przypadków zakłóceń w funkcjonowaniu Sieci Operatora oraz przypadków nieuprawnionego lub zagrażającego interesom innych Abonentów działania w Sieci Operatora.
5. Abonent nie będzie podejmować żadnych działań prowadzących do przeciążenia Sieci, ingerujących w zasoby innych użytkowników Sieci lub mogących wywołać jakąkolwiek szkodę u Operatora i innych podmiotów. W szczególności rozumie się przez to następujące działania:
 - a) wysyłania drogą elektroniczną wiadomości o charakterze niechcianej reklamy, szczególnym przypadkiem jest wysyłanie dużej ilości listów w krótkim okresie czasu na jedno konto pocztowe - tzw. spam, mail bombing,
 - b) rozsyłanie programów komputerowych wirusów, które przyłączają się do innych programów lub wiadomości poczty elektronicznej i są wraz z nimi przenoszone pomiędzy komputerami.
 - c) podejmowanie jakichkolwiek prób uzyskania dostępu do zasobów komputerowych i sieciowych lub korzystania z takich zasobów nie należących do Abonenta bez zgody ich właściciela.
 - d) podejmowania jakichkolwiek prób uzyskania innego od nadanego przez Operatora adresu IP
6. Abonent jest zobowiązany udostępnić Operatorowi lub upoważnionym podmiotom działającym w imieniu i na zlecenie Operatora Lokal w

- celu przyłączenia zakończenia sieci we wspólnie uzgodnionym terminie.
7. Abonent jest zobowiązany umożliwić sprawdzenie stanu technicznego zakończenia sieci w jego Lokalu we wspólnie uzgodnionym terminie jeśli jest to konieczne do należytego świadczenia Usług lub rozpatrzenia reklamacji.
 8. Przydzielenie Abonentowi adresu IP należy do Operatora.
 9. Abonent może żądać zmiany przydzielonego mu adresu IP, jeżeli korzystanie z niego jest dla Abonenta uciążliwe, występując w tym zakresie do Operatora z wnioskiem w formie pisemnej. We wniosku Abonent wykazuje, że korzystanie z przydzielonego adresu IP jest uciążliwe, w szczególności opisuje i wyjaśnia na czym polega uciążliwość
 10. Usługi dostarczane przez Operatora są świadczone na wyłączny użytek Abonenta. W związku z powyższym Abonent nie jest uprawniony do dostarczania osobom trzecim usług Operatora bez jego pisemnej zgody pod rygorem zapłaty kary umownej określonej w Cenniku usług
 11. Operator zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu oraz Cennika, a w szczególności zobowiązany jest do:
 - a) zapewnienia świadczenia Usługi na rzecz Abonenta w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku usług,
 - b) udostępnienia na żądanie Abonenta informacji technicznych dotyczących parametrów świadczonej Usługi,
 - c) ponoszenia odpowiedzialności za awarie, usterki lub uszkodzenia na zasadach określonych w regulaminie, usunięcia awarii i usterek powstałych w czasie świadczenia Usług,
 - e) wykonywanie wszelkich czynności mających na względzie przede wszystkim zachowanie ciągłości świadczenia Usługi,
 12. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia Abonentowi:
 - a) bezpłatne okresowe przeglądy stanu technicznego Sieci
 - b) wykonanie instalacji zakończenia sieci i jego uruchomienie
 - c) bezpłatne eliminowanie usterek i nieprawidłowości w pracy Sieci powstałych z winy Operatora
 - d) bezpłatne usuwanie awarii powstałych z winy Operatora
 - e) odpłatne usuwanie usterek, nieprawidłowości i awarii powstałych z winy Abonenta
 - f) reakcję serwisową w zakresie usuwania usterek, nieprawidłowości i awarii w terminie nie dłuższym niż 48 godzin licząc od dnia zgłoszenia. Abonent dokonuje zgłoszenia w siedzibie Operatora telefonicznie lub drogą elektroniczną.
 - g) przeniesienia Zakończenia sieci na obszarze własnej Sieci, pod warunkiem istnienia możliwości technicznych.
- odszkodowania na rzecz Operatora stanowiącej równowartość przekazanego urządzenia
- Odbiór udostępnionych urządzeń Abonent kwituje na Umowie lub w protokole zbawczo odbiorczym, zwrot urządzeń Operatorowi potwierdzony jest protokołem zbawczo odbiorczym.
5. Abonent zobowiązany jest zwrócić udostępnione urządzenia na adres siedziby Operatora na własny koszt. Dopuszcza się możliwość deinstalacji i odbioru udostępnionych urządzeń zgodnie z Cennikiem usług
 6. Wysokość odszkodowania, o którym mowa w § 8 ust 3, będzie określona przez Operatora w nocie obciążeniowej

§ 9 Odpowiedzialność Operatora

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych wyłącznie w zakresie określonym Umową, Regulaminem, oraz Prawem telekomunikacyjnym
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, jeśli jest ono wynikiem działania Abonenta, nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa lub postanowień niniejszego Regulaminu lub Umowy, działania osób trzecich, za których Operator nie ponosi odpowiedzialności lub siły wyższej (np burza, wypadek komunikacyjny, pożar, powódź) albo Operatorowi nie można przypisać winy za spowodowanie niewykonania lub nienależytego wykonania usług
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) treści przekazywane podczas korzystania przez Abonenta z Usługi świadczonej przez Operatora,
 - b) zabezpieczenie danych i oprogramowania komputera Abonenta, podłączonego do Sieci przed ingerencją osób trzecich,
 - c) gromadzone i przekazywane przez Abonenta treści oraz dane,
 - d) czyny, których dopuści się Abonent, w szczególności z tytułu naruszenia przez Abonenta prawa autorskiego, z tytułu popełnienia przez Abonenta czynów nieuczciwej konkurencji lub zamieszczania przez Abonenta niedozwolonej reklamy lub niezgodnych z prawem treści,
 - e) okoliczności powstałe z winy Abonenta np. na skutek awarii sprzętu lub oprogramowania Abonenta albo nieprzestrzegania postanowień Regulaminu i innych przepisów prawa.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki dostępu do informacji Abonenta, w wyniku udostępnienia przez Abonenta haseł dostępu osobom nieupoważnionym.
5. Z tytułu niedotrzymania terminu zawarcia Umowy lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych, za każdy dzień przekroczenia tych terminów Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 odpowiedniej miesięcznej opłaty abonamentowej
6. za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej płatnej okresowo Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy

§ 10 Opłaty

1. Wysokość opłat i sposób ich naliczania określają aktualne cenniki Operatora o ile Umowa nie stanowi inaczej
2. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy
3. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności do 15 (piętnastego) dnia miesiąca, z góry za dany okres rozliczeniowy na rachunek bankowy Operatora wskazany na fakturze VAT
4. Za opóźnienie w uiszczeniu opłat Operator może naliczyć odsetki ustawowe. Odsetki należą się za czas opóźnienia, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin zapłaty.
5. Operator może naliczać opłaty za Usługę zrealizowaną w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one jeszcze naliczane.
6. Opłata abonamentowa naliczana jest od chwili aktywacji Usługi zgodnie z Regulaminem.
7. Jeżeli Usługa nie obejmuje pełnych miesięcy, co w szczególności

dotyczy pierwszego miesiąca po aktywacji, wówczas Opłaty Abonamentowe ustala się w wysokości 1/30 (jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień.

8. Inne opłaty wynikające z dokonanych przez Abonenta zmian, polegających na rozszerzeniu posiadanej Usługi zamówieniu nowej Usługi, zmniejszeniu posiadanej Usługi lub rezygnacji z posiadanej Usługi, będą naliczane od początku następnego okresu rozliczeniowego.
9. Abonent zobowiązany jest do prawidłowego, terminowego dokonania zapłaty, przez co należy rozumieć dokonanie opłaty na odpowiednie wskazane na fakturze VAT konto bankowe Operatora w odpowiednim terminie
10. Za termin dokonania opłaty uważa się datę wpłynięcia należności na konto bankowe Operatora
11. Abonent może wpłacić dowolną kwotę na poczet przyszłych należności

§ 11 Postępowanie Reklamacyjne

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi.
2. Abonent może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w komórce organizacyjnej Operatora upoważniona osoba reprezentująca Operatora niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej, z jednoczesnym podaniem informacji o nazwie jednostce organizacyjnej Operatora rozpatrującej reklamację oraz jej adresie i numeru telefonu, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
5. Reklamacja może być złożona w terminie do 12 miesięcy, licząc od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana, albo miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
6. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 5, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka organizacyjna Operatora, rozpatrująca reklamację, powiadomi reklamującego.
7. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby Abonenta,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) przydzielony reklamującemu numer ID (jeżeli został przydzielony), którego dotyczy reklamacja,
 - e) datę zawarcia umowy,
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku żądania ich wypłaty,
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności, w sytuacji, o której mowa w § 11 Ust 7f
 - h) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej pisemnie.
8. Jeśli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w § 11 Ust 7f a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości jednostka organizacyjna Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona
9. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich elementów, o których mowa w § 11 Ust 7, Operator niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, a także jeżeli uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji niezwłocznie zwraca reklamującemu Abonenta do uzupełnienia reklamacji, wyznaczając na to dodatkowy, nie krótszy niż 7 dniowy termin. Po bezskutecznym upływie tego terminu Operator pozostawia reklamację bez rozpoznania.
10. Operator udziela pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
11. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) określenie jednostki organizacyjnej Operatora rozpatrującej reklamację,
 - b) powołanie podstawy prawnej,
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub braku uznania reklamacji,
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty,
 - e) w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,
 - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym jest konsument – także o prawie dochodzenia roszczeń przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezisie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
 - g) podpis upoważnionego pracownika Operatora wraz z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
12. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację:
 - a) powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
13. W przypadku uwzględnienia reklamacji, przysługujące z tytułu odszkodowania lub innej należności kwoty pieniężne zgodnie z życzeniem Abonenta, zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na rachunek bankowy albo zaliczane w formie bonifikaty na poczet przyszłych należności za usługi.
14. W przypadku, gdy Operator posiada wobec reklamującego wymagalną i niesporną wierzytelność pieniężną z tytułu Umowy, która może być dochodzona w postępowaniu przed sądem lub innym organem państwowym, może ją potrącić z wierzytelności reklamującego, tj. z kwoty pieniężnej przysługującej reklamującemu w wyniku uwzględnienia (uznania) reklamacji. Oświadczenie Operatora o dokonaniu potrącenia przesyłane jest reklamującemu wraz z odpowiedzią na reklamację.
15. Szczegółowe zasady i reklamacji reguluje rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. Nr 226, poz. 2291).

§ 12 Informacje o przetwarzaniu danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Abonenta jest Operator **ITmade** Edyta Wesółowska z siedzibą w Czeladzi przy ulicy Katowickiej 95, 41 – 250 Czeladź, NIP **6443281739** REGON **242846985**
 2. W sprawach związanych z danymi osobowymi Abonent powinien kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych, e-mail rodo@itmade.pl tel. 690044408
- Dane będą przetwarzane w celach:
- a) zawierania i realizacji łączącej strony umowy oraz świadczenia dla Abonenta oferowanych przez Operatora usług, w tym w szczególności świadczenia dostępu do sieci internet
 - b) realizacji obowiązków Operatora przewidzianych prawem, w tym w szczególności wystawiania i przechowywania faktur oraz dokumentów księgowych, oraz dla celów archiwizacyjnych
 - c) ochrony praw Operatora zgodnie z przepisami prawa, w tym w szczególności dochodzenia zaległych płatności w ramach procesów windykacyjnych i procesów sądowych,
 - d) weryfikacji wiarygodności płatniczej Abonenta w celu zabezpieczenia należnych Operatorowi płatności oraz uzasadnionego interesu Operatora w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych,
 - e) przeprowadzania działań marketingowych oraz przesyłania informacji handlowych w przypadku wyrażenia przez Abonenta osobnych zgód.

4. Dane mogą być udostępniane osobom trzecim dla celów wskazanych w niniejszym regulaminie:
- podmiotom, z którymi Operator ma zawartą umowę współpracy ("**Przetwarzający dane**") w celu realizacji łączącej strony umowy, realizacji obowiązków Operatora przewidzianych prawem, ochrony praw Operatora zgodnie z przepisami prawa oraz realizacji uzasadnionego interesu Operatora w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych; w szczególności Operator może przekazywać Dane osobowe Abonenta podmiotom takim jak: banki, firmy windykacyjne, podmioty świadczące usługi księgowe, spółki świadczące usługi pocztowe i kurierskie, firmy, z którymi Operator współpracuje w celu świadczenia usług marketingowych i instalacyjnych. Podmioty takie będą zobowiązane na mocy zawartych z Operatorem umów do stosowania odpowiednich środków bezpieczeństwa, technicznych i organizacyjnych, aby chronić Dane osobowe oraz przetwarzać je wyłącznie zgodnie z obowiązującymi przepisami
 - organom nadzorującym, organom władzy i innym osobom trzecim; w przypadku gdy jest to niezbędne dla realizacji celów wskazanych powyżej oraz wypełnienia obowiązków nałożonych prawem, Dane osobowe mogą być przekazywane organom nadzorującym, sądom i innym organom władzy (np. organom podatkowym i organom ścigania), niezależnym doradcom zewnętrznym (np. audytorom) lub podmiotom udzielającym świadczeń.
5. Operator zobowiązuje się stosować odpowiednie środki bezpieczeństwa, zarówno techniczne jak i organizacyjne, aby chronić Dane osobowe Abonenta. Dane osobowe będą przechowywane przez Operatora i / lub Przetwarzających dane, wyłącznie przez czas niezbędny do osiągnięcia celów, dla których dane te są gromadzone, wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa, maksymalnie przez okres zabezpieczenia materiałów niezbędnych dla postępowań prawnych (w tym podatkowych) oraz do czasu ewentualnego przedawnienia roszczeń stron.
- Abonent ma prawo dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania.
 - Abonent ma prawo do wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania, a w przypadku wyrażenia zgody na przetwarzanie danych do jej wycofania. Skorzystanie z prawa cofnięcia zgody nie ma wpływu na przetwarzanie, które miało miejsce do momentu wycofania zgody.
 - Abonent ma prawo do przenoszenia danych (w szczególności historii transakcji)
 - Abonent ma prawo do wniesienia skargi do właściwego organu nadzorczego (tj. do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych lub organu będącego jego następcą).

§ 13 Postanowienia końcowe

- Operator i Abonent zobowiązani są do zachowania poufności informacji o warunkach łączącej strony Umowy oraz danych identyfikacyjnych Abonenta, a wzajemnie udzielane informacje mogą być wykorzystywane wyłącznie do celów wykonania łączącej Strony Umowy.
- W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy kodeksu Cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne
- Właściwym do rozstrzygania sporów wynikających z niniejszego Regulaminu jest sąd powszechny właściwy miejscowo dla miejsca wykonywania Umowy
- Niniejszy regulamin obowiązuje od dnia 25.05.2018 r.