

## Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych

Numer: **W|R/|\_|\_|/18/|\_|\_| VOICE** zawarta dnia: **|\_|\_|/|\_|\_|/2018** we Wrocławiu

### A. Umowa zawarta pomiędzy

**Net Foton Sp. z o.o.** z siedzibą we Wrocławiu ul. Wyścigowa 56c (53-012 Wrocław), zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000598549, NIP 8992782049, „zwaną dalej „Operator”

### B. oraz Abonentem

nazwa: \_\_\_\_\_  
 adres/siedziba: \_\_\_\_\_  
 adres do korespondencji: \_\_\_\_\_  
 tel: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_  
 NIP: \_\_\_\_\_ Regon: \_\_\_\_\_

### C. oraz Abonentem

nazwa usługi:

#### 1. Usługi głosowe VoIP

w zakresie i na warunkach określonych niniejszą umową, „Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych” zwanym dalej Regulaminem oraz „Cennikiem usług świadczonych przez Operatora - załącznik nr 2.” zwanym dalej Cennikiem.

#### Umowa zawarta jest czas nieokreślony

Sposób płatności – okres rozliczeniowy miesięcznie

Załączniki do umowy:

- Załącznik nr 2 – Cennik połączeń głosowych
- Załącznik nr 3 – Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych

Załączniki stanowią integralną część umowy. Abonent oświadcza, że otrzymał Cennik, Regulamin co niniejszym kwituje. Abonent oświadcza również, że znając treść Regulaminu i Cennika wyraża zgodę na włączenie ich postanowień do Umowy. Umowa zostaje sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron. Abonent upoważnia Operatora do wystawiania faktur VAT bez podpisu odbiorcy.

### D. inne postanowienia

Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych uzyskanych przez Operatora w związku z niniejszą Umową. Operator zapewnia Abonentowi ochronę poufności tych danych. Dane są gromadzone w szczególności w celach zarządzania Abonentami oraz w celach marketingowych. Abonent wyraża zgodę na udostępnienie przez Operatora danych Abonenta osobom trzecim w celach związanych wykonywaniem niniejszej Umowy lub w celach badań statystycznych prowadzonych przez Operatora. Zgodnie z ustawą z dnia 27 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych i na zasadach w niej określonych, Abonent ma prawo wglądu do swoich danych oraz ich poprawiania.

### E. Specyfikacja usługi:

Prefix miejski numeru	71
Plan taryfowy	silver
Opłata aktywacyjna w zł netto	_____

Usługi dodatkowe	Ilość	Abonament miesięczny zł	Wartość [netto]
Konta SIP z numerem publicznym	1	9,00	9,00
Konta SIP wewnętrzne		2,00	
Fax2mail		10,00	
IVR Player		10,00	
IVR Menu		30,00	
IVR Switch		30,00	
IVR Lista		30,00	
IVR Kolejka		35,00	
IVR API		50,00	
Nagrywanie Rozmów 10G za jednostkę		60,00	
Nagrywanie Rozmów dodatkowa przestrzeń za jednostkę		2,00	
Numer 800 ,801		80,00	
Voice to email		5,00	
<b>Razem Abonament miesięczny</b>			<b>9,00</b>

faktura pocztą tradycyjną 8 zł netto / miesięcznie

faktura pocztą email 0 zł netto / miesięcznie

Adres email do wysyłania faktur \_\_\_\_\_

**Wykaz obsługiwanych numerów****F. Adres lokalizacji usługi:****G. data aktywacji usługi:**

Z dniem podpisania umowy

**H. technologia realizacji usługi:**

Usługa polegająca na realizacji połączeń sygnałów głosowych, zestawionych w czasie rzeczywistym za pomocą cyfrowych łączy do transmisji danych z wykorzystaniem dedykowanych urządzeń

Z uwagi na specyfikację połączeń usługi Voice, w której sygnał mowy zostaje poddany odpowiedniej kompresji i zamieniony na pakiety, mogą zaistnieć nieznaczne chwilowe spadki jakości realizowanych połączeń. W związku z powyższym Trade nie ponosi odpowiedzialności za obniżoną jakość połączenia, chyba że jakość uniemożliwia korzystanie z usługi Voice, co należy zgłosić do BOK

**I. metoda naliczania:**

Podstawą wyliczenia opłat za ruch z tytułu użytkowania usługi jest upływ czasu od momentu zgłoszenia się odbiorcy połączenia do zakończenia połączenia. Czas ten jest zaokrąglony do 1 pełnej sekundy.

**J. uwagi:**

\_\_\_\_\_  
*podpis Abonenta*

\_\_\_\_\_  
*podpis pełnomocnika Operatora*

\_\_\_\_\_  
*pieczęć firmowa Abonenta*

\_\_\_\_\_  
*pieczęć firmowa Operatora*

**Cennik połączeń telefonicznych**
**silver**

kierunek	zt/min	kierunek	zt/min	kierunek	zt/min	kierunek	zt/min
Polska	0,08	Ekwador - tel. kom.	1,50	Iridium/Emsat 008816/008817	22,00	Mongolia	1,35
Polska tel. kom.	0,19	Ellipso	25,00	Irlandia	0,18	Mongolia - tel. kom.	1,35
Afganistan	3,19	EMSAT	22,50	Irlandia premium	3,30	Montserrat	2,25
Afganistan - tel. kom.	3,19	Erytrea	3,30	Irlandia - tel. kom.	1,69	Mozambik	1,69
Albania	1,16	Erytrea - tel. kom.	3,30	Islandia	0,69	Mozambik - tel. kom.	1,69
Albania - tel. kom.	1,16	Estonia	0,18	Islandia - tel. kom.	1,69	Myanmar (Birma)	3,00
Algieria	1,24	Estonia premium	1,69	Izrael	0,18	Myanmar (Birma) - tel. kom.	3,00
Algieria - tel. kom.	1,24	Etiopia	1,69	Izrael - Palestyna	1,69	Namibia	1,20
Andora	0,34	Etiopia - tel. kom.	3,00	Izrael - tel. kom.	1,69	Namibia - tel. kom.	0,90
Andora - tel. kom.	1,71	Etiopia - tel. kom.	3,00	Jamajka	1,69	Nauru	6,00
Angola	2,09	Falklandy	4,50	Jamajka - tel. kom.	1,69	Nepal	3,00
Angola - tel. kom.	2,09	Fidzi	1,80	Japonia	0,18	Nepal - tel. kom.	3,00
Anguilla	2,09	Fidzi - tel. kom.	1,80	Japonia - tel. kom.	1,69	Niemcy	1,95
Antarktyka	13,28	Fiji Audiotext	3,30	Jemen	1,69	Niemcy premium	0,90
Antigua & Barbuda	1,33	Filipiny	1,35	Jemen - tel. kom.	1,69	Niemcy - tel. kom.	1,69
Antigua & Barbuda audiotext	2,90	Filipiny - tel. kom.	1,35	Jordania	1,69	Niger	1,50
Antigua & Barbuda - tel. kom.	1,33	Finlandia	0,18	Jordania - tel. kom.	1,69	Nigeria	1,50
Arabia Saudyjska	1,88	Finlandia premium	1,69	Kajmany	1,35	Nigeria - tel. kom.	1,50
Arabia Saudyjska - tel. kom.	1,88	Finlandia - tel. kom.	1,69	Kajmany - tel. kom.	1,35	Niger - tel. kom.	1,50
Argentyna	0,38	Francja	0,18	Kamerun	1,80	Nikaragua	1,50
Argentyna - tel. kom.	1,39	Francja premium	0,90	Kamerun - tel. kom.	1,80	Nikaragua - tel. kom.	1,50
Armenia	1,43	Francja - tel. kom.	0,90	Kambodża	1,80	Niue	6,00
Armenia - tel. kom.	1,43	Gabon	1,35	Kambodża - tel. kom.	1,80	Norfolk	12,00
Aruba	1,69	Gabon - tel. kom.	1,35	Kanada	0,18	Norfolk Is audiotext	19,00
Aruba - tel. kom.	1,69	Gambia	2,25	Katar	2,25	Norfolk Is premium	9,00
Australia	0,21	Gambia - tel. kom.	2,25	Katar - tel. kom.	2,25	Norwegia	0,18
Australia - ext.ter.	15,07	Ghana	1,35	Kazachstan	1,05	Norwegia premium	0,90
Australia - tel. kom.	1,12	Ghana - tel. kom.	1,35	Kazachstan - tel. kom.	1,05	Norwegia - tel. kom.	1,69
Australia - tel. sat.	49,14	Gibraltar	1,69	Kenia	1,65	Nowa Kaledonia	3,00
Austria	0,18	Gibraltar - tel. kom.	1,69	Kenia - tel. kom.	1,65	Nowa Kaledonia - tel. kom.	3,00
Austria premium	3,30	Global-Networks-Antarctica	25,00	Kirgistan	1,35	Nowa Zelandia	0,18
Austria - tel. kom.	1,37	Global-Networks-MCP	15,00	Kirgistan - tel. kom.	1,35	Nowa Zelandia - tel. kom.	1,69
Azerbejdżan	1,50	Global-Personal-Number	5,00	Kiribati	4,80	Oman	2,25
Azerbejdżan - tel. kom.	1,50	Global-Satellite	66,00	Kolumbia	1,69	Oman - tel. kom.	2,25
Bahamy	1,80	Globalstar8	25,00	Kolumbia - tel. kom.	1,69	Pakistan	1,80
Bahamy - tel. kom.	1,80	Globalstar8	35,00	Komory	2,40	Pakistan premium	3,30
Bahrajn premium	1,59	Grecja	0,18	Komory - tel. kom.	2,40	USA Alaska	0,18
Bahrajn	1,59	Grecja - tel. kom.	1,69	Kongo	2,25	USA Freephone	0,49
Bahrajn - tel. kom.	1,59	Grenada	2,25	Kongo Republika Demokratyczna	2,25	USA Hawaje	0,18
Bangladesz	0,74	Grenada - tel. kom.	2,25	Kongo Republika Demokratyczna	2,25	Uzbekistan	1,20
Bangladesz - tel. kom.	0,74	Grenlandia	4,35	Kongo - tel. kom.	2,25	Uzbekistan - tel. kom.	1,20
Barbados	1,88	Grenlandia - tel. kom.	4,35	Korea Południowa	1,69	Vanuatu	6,00
Barbados - tel. kom.	1,80	Gruzja	0,90	Korea Południowa - tel. kom.	1,69	Vanuatu - tel. kom.	6,00
Belgia	0,18	Gruzja - tel. kom.	0,90	Korea Północna	4,80	Watykan	0,30
Belgia premium	0,89	Guam	0,90	Kostaryka	0,75	Wenezuela	3,00
Belgia - tel. kom.	2,30	Guatemala	1,35	Kostaryka - tel. kom.	0,75	Wenezuela - tel. kom.	1,65
Belize	2,28	Gujana	2,25	Kuba	5,40	Węgry	1,65
Belize - tel. kom.	2,28	Gujana Francuska	1,69	Kuba Guantanamo	5,40	Węgry - tel. kom.	1,40
Benin	1,50	Gujana Francuska - tel. kom.	1,69	Kuba - tel. kom.	5,40	Peru - tel. kom.	1,80
Benin - tel. kom.	1,50	Gujana premium	6,00	Kuwejt	1,35	Polinezja Francuska	2,40
Bermudy	1,31	Gujana - tel. kom.	2,25	Kuwejt - tel. kom.	1,35	Portoryko	0,90
Bermudy - tel. kom.	1,31	Gwadelupa	1,69	Laos	2,25	Portugalia	0,18
Bhutan	1,88	Gwadelupa - tel. kom.	1,69	Lesoto	1,90	Portugalia - tel. kom.	1,11
Bhutan - tel. kom.	1,88	Gwatemala - tel. kom.	1,69	Lesoto - tel. kom.	1,90	Republika 1rodkowoafrykańska	1,80
Białoruś	1,50	Gwinea	1,69	Liban	1,35	Reunion	2,70
Białoruś - tel. kom.	1,50	Gwinea Bissau	5,90	Liban - tel. kom.	1,35	Reunion - tel. kom.	2,30
Boliwia	1,12	Gwinea Bissau - tel. kom.	5,90	Liberia	1,65	Rosja	0,90
Boliwia - tel. kom.	1,12	Gwinea Równikowa	5,90	Liberia - tel. kom.	1,65	Rosja - tel. kom.	0,90
Bośnia	1,50	Gwinea Równikowa - tel. kom.	5,90	Libia	1,35	RPA	2,25
Bośnia - tel. kom.	1,50	Gwinea - tel. kom.	5,90	Libia - tel. kom.	1,35	RPA - tel. kom.	1,80
Botswana	1,88	Haiti	1,69	Liechtenstein	0,69	Rumunia	1,69
Botswana - tel. kom.	1,88	Haiti - tel. kom.	1,69	Liechtenstein - tel. kom.	0,69	Rumunia - tel. kom.	1,35
Brazylia	0,55	Hiszpania	0,18	Litwa	0,69	Rwanda	1,90
Brazylia - tel. kom.	1,50	Hiszpania premium	6,00	Litwa premium	3,30	Rwanda - tel. kom.	1,90
Brunei	1,71	Hiszpania - tel. kom.	1,69	Litwa - tel. kom.	1,35	Salwador	2,25
Brunei - tel. kom.	1,71	Holandia	0,18	Luksemburg	0,18	Salwador - tel. kom.	2,25
Bulgaria	0,29	Holandia Antyle	1,69	Luksemburg - tel. kom.	1,69	Samoa Amerykańskie	1,33
Bulgaria premium	1,80	Holandia Antyle - tel. kom.	1,69	Łotwa	0,99	Samoa Zachodnie	3,00
Bulgaria wimax	1,80	Holandia premium	3,30	Łotwa premium	3,70	San Marino	1,00
Bulgaria - tel. kom.	1,80	Holandia - tel. kom.	1,69	Łotwa - tel. kom.	1,35	San Marino - tel. kom.	3,00
Burkina Faso	1,50	Honduras	1,95	Macao	1,20	Senegal	2,25
Burkina Faso - tel. kom.	1,50	Honduras - tel. kom.	1,95	Macedonia	1,35	Senegal - tel. kom.	2,25
Burundi	1,88	Hongkong	0,90	Macedonia - tel. kom.	2,25	Serbia	0,90
Burundi - tel. kom.	1,88	Hongkong - tel. kom.	0,90	Madagaskar	1,95	Serbia - tel. kom.	1,69
Chile	0,29	Indie	1,35	Madagaskar - tel. kom.	1,95	Seszele	1,69
Chile premium	1,69	Indie premium	3,30	Makau - tel. kom.	1,50	Seszele - tel. kom.	1,69
Chile - tel. kom.	1,69	Indonezja	1,35	Malawi	1,20	Sierra Leone	1,69
Chile - Wyspa Wielkanocna	1,69	Indonezja - tel. kom.	1,69	Malawi - tel. kom.	1,20	Sierra Leone - tel. kom.	2,25
Chiny	0,18	Indonezja - tel. kom.	1,69	Malediwy	3,00	Singapur	0,90
Chiny - tel. kom.	0,18	inmarsat	29,00	Malediwy - tel. kom.	3,00	Singapur - tel. kom.	0,90
Chorwacja	0,36	INMARSAT Atlantic East A	29,00	Malezja	0,90	Słowacja	1,80
Chorwacja premium	0,36	INMARSAT Atlantic East B	29,00	Malezja - tel. kom.	0,90	Słowacja premium	1,90
Chorwacja - tel. kom.	1,62	INMARSAT Atlantic East M	29,00	Mali	1,80	Słowacja - tel. kom.	1,40
Cypr	0,29	INMARSAT Atlantic East Mini M	29,00	Mali - tel. kom.	1,80	Słowenia	0,30
Cypr - tel. kom.	0,67	INMARSAT Atlantic West A	29,00	Malta	0,90	Słowenia - tel. kom.	1,80
Czad	2,64	INMARSAT Atlantic West B	29,00	Malta - tel. kom.	3,00	Somalia	6,00
Czad - tel. kom.	2,64	INMARSAT Atlantic West M	29,00	Mariany Północne	1,35	Somalia - tel. kom.	6,00
Czarnogóra	1,99	INMARSAT Atlantic West Mini M	29,00	Maroko	1,69	Sri Lanka	1,95
Czarnogóra - tel. kom.	1,99	INMARSAT Indian A	29,00	Maroko - tel. kom.	2,35	Sri Lanka premium	2,00
Czechy	0,18	INMARSAT Indian B	29,00	Martynika	1,35	Sri Lanka - tel. kom.	1,95
Czechy - tel. kom.	1,39	INMARSAT Indian M	29,00	Martynika - tel. kom.	2,10	Sudan	1,95
Dania	0,18	INMARSAT Indian Mini M	29,00	Mauretania	2,10	Sudan - tel. kom.	1,95
Dania premium	1,62	INMARSAT Pacific A	29,00	Mauretania - tel. kom.	2,10	Surinam	1,95
Dania - tel. kom.	1,62	INMARSAT Pacific B	29,00	Mauritius	2,90	Surinam - tel. kom.	1,95
Diego Garcia	13,28	INMARSAT Pacific M	29,00	Mauritius - tel. kom.	2,90	Swaziland	1,69
Dominika	2,83	INMARSAT Pacific Mini M	29,00	Mayotte	2,25	Swaziland - tel. kom.	1,69
Dominikana	1,12	INMARSAT SNAC B	29,00	Mayotte - tel. kom.	3,15	Syria	2,25
Dominikana - tel. kom.	1,12	INMARSAT SNAC M	29,00	Meksyk	0,90	Syria - tel. kom.	2,25
Dominika - tel. kom.	2,83	INMARSAT SNAC MM	29,00	Meksyk - tel. kom.	1,69	Szwajcaria	0,18
Dżibuti	3,78	International Freephone	0,00	Mikronezja	3,00	Szwajcaria premium	1,30
Dżibuti - tel. kom.	3,78	Irak	2,25	Moldawia	0,90	Szwajcaria - tel. kom.	1,69
Egipt	1,12	Irak - tel. kom.	2,25	Moldawia - tel. kom.	1,69	Szwecja	0,18
Egipt - tel. kom.	1,12	Iran	1,35	Monako	0,18	Szwecja premium	0,90
Ekwador	1,12	Iran - tel. kom.	1,35	Monako - tel. kom.	1,69	Szwecja - tel. kom.	1,30

## REGULAMIN

### ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

przez **Trade Partner Sp. z o.o.** z siedzibą we Wrocławiu ul. Wyścigowa 56c (53-012 Wrocław), zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000355934, NIP 8961498436, REGON 021201067 (Operator)

#### § 1 Zakres świadczonych przez Operator usług telekomunikacyjnych

1. Operator świadczy usługi polegające głównie na przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej.
2. Rodzaje usług i inne dane ich dotyczące określa umowa o świadczenie usług zawarta pomiędzy abonentem i Operatorem zwana dalej "umową". Integralną częścią umowy jest niniejszy regulamin i cennik usług.
3. Operator umożliwia abonentowi korzystanie z sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi Operator zawarł oddzielne porozumienia

#### § 2 Umowa o świadczenie usług

1. Umowa może być zawarta z abonentem, który poda aktualne dane niezbędne do zawarcia umowy oraz, z wyłączeniem usług dla których przewidziano możliwość i zawarto umowę tylko drogą elektroniczną, okaże ważne oryginały lub poświadczone kopie dokumentów stwierdzających te dane. Kopie okazanych dokumentów stanowić będą załączniki do umowy.
2. W indywidualnych przypadkach Operator może uzależnić zawarcie umowy od wpłacenia kaucji. Warunki dotyczące kaucji określa w takim wypadku umowa.
3. Wnioskujący o zawarcie umowy dotyczącej świadczenia usługi za pomocą urządzeń będących własnością Operatora, wskazując miejsce do instalacji tych urządzeń, obowiązany jest wykazać tytuł stanowiący o uprawnieniu do instalacji takich urządzeń.
4. Umowę zawiera się na czas nieokreślony, chyba że strony postanowią inaczej w Umowie.
5. Okres Rozliczeniowy – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Operatora na Rachunku.
6. Czas trwania umowy może wynikać z oferty promocyjnej.
7. Gdy dzień dokonania aktywacji nie jest pierwszym dniem miesiąca kalendarzowego, umowę uważa się za zawartą na łączny okres, będący sumą okresu obowiązywania umowy oraz liczby dni, które upłynęły od daty dokonania aktywacji do ostatniego dnia miesiąca, w którym dokonano aktywacji łącznie. Jeżeli świadczone usługi nie obejmują pełnych miesięcy, opłata abonamentowa za taki niepełny miesiąc jest naliczana w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za każdy dzień tego miesiąca.
8. Rozpoczęcie świadczenia usług następuje w dniu dokonania aktywacji usługi, rozumianej jako techniczna instalacja urządzeń będących własnością Operatora i uruchomienie usługi wraz z podpisaniem przez strony protokołu stwierdzającego zainstalowanie takich urządzeń i poprawne funkcjonowanie usługi z zastrzeżeniem, że instalacja urządzeń udostępnianych przez Operatora następuje tylko w przypadku, gdy dana usługa przewiduje taką instalację. Data aktywacji jest uzgodniona w umowie. W przypadku nieuzasadnionego nieuczestniczenia abonenta w aktywacji usługi lub odmowy podpisania protokołu przez abonenta, Operator jest uprawniony do dokonania jednostronnie aktywacji usługi i podpisania protokołu. W przypadku zgłoszenia przez abonenta na piśmie uzasadnionych zastrzeżeń do aktywacji usługi i uznaniu ich przez Operatora, Operator ustala następny termin aktywacji usługi.
9. W przypadku, gdy dla danej usługi nie przewidziano aktywacji usługi, usługa jest świadczona od dnia określonego w umowie.
10. Abonent zapewnia upoważnionym przedstawicielom Operatora kontrolę instalacji i urządzeń będących własnością Operatora,
11. Strony umowy zobowiązane są do wzajemnego informowania o wszelkich zmianach danych określonych w umowie.

#### § 3 Zakres obsługi serwisowej

1. Operator zapewnia dostęp do Biura Obsługi Klienta (BOK) pod nr +48717228787
2. BOK udziela wszelkich informacji dotyczących obsługi serwisowej i warunków umowy.
3. Operator zobowiązuje się do reakcji serwisowej w zakresie napraw awarii spowodowanych przez Operatora w terminie nie dłuższym niż 48 godziny od zgłoszenia reklamacji dotyczącej nieprawidłowego działania usługi chyba, że załącznik SLA stanowi inaczej.

#### § 4 Urządzenia

1. W celu wykonania umowy Operator może umożliwić korzystanie przez abonenta z urządzeń będących własnością Operatora (przez własność w niniejszym regulaminie należy rozumieć każdy inny tytuł prawny uprawniający Operatora do określonego dysponowania urządzeniami).
2. Koszty uszkodzenia lub utraty urządzenia obciążają abonenta jedynie w przypadku, gdy uszkodzenie lub utrata powstały jako następstwo działania lub zaniechania abonenta.
3. Operator jest uprawniony do okresowej kontroli prawidłowości działania urządzeń z co najmniej 3 dniowym uprzedzeniem abonenta.
4. Operator ma prawo i obowiązek konserwacji i modernizacji sieci telekomunikacyjnej, co może spowodować przerwy w świadczeniu usług lub pogorszenie ich jakości, jednak nie dłużej niż jednorazowo 3 godziny oraz nie częściej niż 4 razy w miesiącu. Operator będzie w miarę możliwości technicznych przeprowadzać czynności w ramach konserwacji i modernizacji sieci w godzinach najmniej intensywnej korzystania z usług.
5. Abonent zobowiązany jest do umożliwienia demontażu i natychmiastowego zwrotu po wygaśnięciu lub rozwiązaniu umowy wszystkich urządzeń i instalacji będących własnością Operatora w stanie nie gorszym, niż wynikającym z prawidłowej eksploatacji.
6. Urządzenia udostępnione abonentowi w celu świadczenia usług są i pozostają własnością Operatora. Abonent oświadcza, że w przypadku zatrzymania po wygaśnięciu lub rozwiązaniu umowy urządzeń poza obowiązkiem natychmiastowego wydania będzie zobowiązany do zapłaty kary umownej w wysokości 5 % opłaty abonamentowej za każdy dzień zatrzymania lub zwłoki w zwrocie urządzeń.

#### § 5 Płatność za usługi

1. Abonent i Operator zgodnie oświadczają, że abonent zobowiązany będzie do zapłaty całości umówionego wynagrodzenia za świadczone usługi w postaci opłaty abonamentowej oraz innych opłat wynikających z umowy, a ponadto że abonentowi nie przysługują uprawnienia do potrącenia lub zatrzymania żadnej kwoty tego wynagrodzenia lub urządzeń, do których Operator posiada tytuł prawny.
2. Faktury przesyłane są pocztą na adres abonenta wskazany w umowie lub dostarczane w inny dopuszczalny prawnie sposób, lub w sposób uzgodniony z abonentem.
3. Jeśli usługa posiada opłatę aktywacyjną, opłata ta jest wnoszona wraz z opłatą za pierwszy okres rozliczeniowy.
4. Faktura określa wysokość opłat za usługi zgodnie z cenami w okresie rozliczeniowym, za który zostały naliczone, z góry za dany okres rozliczeniowy, chyba że umowa stanowi inaczej.
5. Abonent zobowiązuje się do zapłaty wynagrodzenia (należności) za świadczone na podstawie umowy usługi w wysokości określonej w fakturze w terminie 14 dni od dnia wystawienia faktury na rachunek bankowy Operatora wskazany na fakturze.
6. Za opóźnienie w uiszczeniu opłat naliczane będą odsetki ustawowe. Odsetki należą się za czas opóźnienia, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin zapłaty należności określony w fakturze.
7. Operator może naliczać w wystawianych fakturach opłaty za usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one jeszcze naliczane.
8. Opłaty za usługi oraz inne opłaty i szczegółowe zasady ich naliczania określone są w cenniku i umowie.

#### § 6 Odpowiedzialność Operatora i zasady wypłaty kar umownych

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, chyba że są one wynikiem działania abonenta, niedochowania przez abonenta przepisów prawa, postanowień niniejszego regulaminu lub umowy, działania osób trzecich lub powstały w wyniku siły wyższej, lub Operatorowi nie można przypisać

przyczynienia się do spowodowania niewykonania lub nienależytego wykonania usług.

2. Za każdą rozpoczętą godzinę przerwy w świadczeniu usługi wynikającej z winy Operatora, abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/720 miesięcznej stałej opłaty abonamentowej chyba, że Załącznik SLA do Umowy stanowi inaczej, za daną usługę w przypadku usług objętych opłatami w formie comiesięcznych stałych abonamentów.

3. Kara umowna w postaci zwrotu części miesięcznej opłaty abonamentowej przysługuje, jeżeli przerwa nastąpiła z winy Operatora, a abonent dokonał zgłoszenia reklamacji dotyczącej przerwy w świadczeniu usług.

4. Zapłata kar umownych następuje w formie zaliczenia ich na poczet przyszłych należności Operator z tytułu świadczenia usług na rzecz abonenta chyba, że abonent zwróci się pismem do Operatora o dokonanie przelewu środków pieniężnych na wskazane konto bankowe abonenta.

5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za utracone przez abonenta korzyści.

## § 7 Tryb postępowania reklamacyjnego

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

1.1. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w pkt 1 pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

2. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej użytkowników danego dostawcy usług.

2.1. Reklamacja może być złożona:

2.1.1. w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 1, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);

2.1.2. ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce dostawcy usług

2.1.3. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez dostawcę usług.

3. Reklamacja powinna zawierać:

3.1. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby użytkownika, zwanego dalej „reklamującym”;

3.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

3.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

3.4. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci;

3.5. datę złożenia wniosku o zawarcie umowy – w przypadku reklamacji na niedotrzymanie z winy przedsiębiorcy wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez jednostki, o których mowa w art. 81 ust. 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne

3.6. datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – w przypadku reklamacji na niedotrzymanie z winy dostawcy usług określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług

3.7. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;

3.8. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt g;

3.9. podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

4. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce dostawcy usług, nie spełnia warunków określonych w pkt 3, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

5. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w pkt 4 nie spełnia warunków określonych w pkt 3, jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

6. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w pkt 3.7., a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

7. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce dostawcy usług, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.

8. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, dostawca usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.

9. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację.

10. Przepisu pkt 8 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

11. Jednostka dostawcy usług, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

12. Odpowiedź na reklamację zawiera:

12.1. nazwę jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację;

12.2. informację o dniu złożenia reklamacji;

12.3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;

12.4. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w pkt 3.8.;

12.5. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne;

12.6. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

13.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;

13.2. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

14. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

15. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne stosuje się.

16. Przepisu pkt 14 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.

17. Postużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w pkt 15 i pkt 16, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w pkt 9 oraz pkt 12 i pkt 13.1, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwi reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

18. Jeżeli wysłana przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, dostawca usług, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w pkt 2.1, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

18.1. Reklamujący, w porozumieniu z dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w pkt 18, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

18.2. Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

#### § 8 Ograniczenie świadczenia usług

1. Operator może przerwać, zawiesić lub ograniczyć świadczenie usług na rzecz abonenta:
  - 1.1. jeżeli abonent opóźnia się lub pozostaje w zwłoce z płatnościami należnymi za wykonanie usług, aż do dnia uiszczenia na rzecz Operatora wszystkich zaległych opłat.
  - 1.2. jeżeli abonent narusza warunki regulaminu, umowy lub cennika usług albo podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie usług przez Operatora, aż do dnia zaprzestania tych naruszeń,
  - 1.3. narusza inne istotne postanowienia.
2. W okresie przerwania, zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług przez Operatora dla Abonentów nie będących Konsumentami opłata za świadczone usługi jest naliczana oraz jest należna w pełnej wysokości zgodnie z umową i cennikiem.

#### § 9 Rozwiązanie umowy

1. Umowa zawarta na czas określony może być rozwiązana, poza innymi przypadkami określonymi w regulaminie, umowie lub cenniku, jedynie:
  - 1.1. za porozumieniem stron dokonany w formie pisemnej,
  - 1.2. Jeżeli Abonent, w terminie co najmniej 30 dni przed upływem pierwotnego okresu obowiązywania Umowy nie zawiadomi Operatora, iż nie zamierza korzystać z Usługi po pierwotnym okresie obowiązywania Umowy, wówczas przyjmuje się, iż umowa o świadczenie przez Operatora Usługi zostaje przedłużona na czas nieokreślony na dotychczasowych warunkach świadczenia Usługi obowiązujących w ostatnim dniu okresu na jaki Umowa została zawarta
  - 1.3. w przypadku Umowy zawartej na czas określony, której zawarcie wiązało się z przyznaniem Abonentowi przez Operatora ulgi, Operator jest uprawniony żądać kary umownej z tytułu rozwiązania umowy przez Abonenta lub przez Operatora z przyczyn leżących po stronie Abonenta przed upływem okresu, na który umowa została zawarta, w wysokości nieprzekraczającej równowartości ulgi przyznanej Abonentowi i pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania,
  - 1.4. w przypadkach określonych w akcjach promocyjnych,
2. Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana w drodze wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie. Za dzień dokonania wypowiedzenia przyjmuje się dzień wpływu wypowiedzenia do Operatora.
3. Operator może rozwiązać umowę z abonentem w trybie natychmiastowym w przypadku:
  - 3.1. cofnięcia, ograniczenia, wygaśnięcia, zmiany uprawnień lub warunków do świadczenia usług przez Operatora, spowodowanych decyzją administracyjną lub zmianą przepisów prawa,
  - 3.2. niezawinionej przez Operatora zmiany warunków świadczenia usług, które uniemożliwiają w sposób trwały świadczenie usług ze względów technicznych,
  - 3.3. nie uregulowania w terminie przez abonenta opłat na rzecz Operatora za świadczone usługi,
  - 3.4. wykorzystywania przez abonenta urządzeń i sieci telekomunikacyjnej Operatora w sposób sprzeczny z umową, zagrażający istotnym interesom innych abonentów lub interesom Operatora,
  - 3.5. wykorzystywania przez abonenta bez zgody Operatora urządzeń i udostępniania usługi innym podmiotom
  - 3.6. naruszenia postanowień umowy lub regulaminu przez abonenta i nie zaprzestania tego naruszenia w terminie 7 dni od dnia wezwania,
  - 3.7. podania przez abonenta nieprawdziwych danych w umowie,
4. W przypadkach określonych w ust. 3 pkt 3.3. do 3.7. abonent jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Operatora odszkodowania w wysokości wyliczonej w trybie i zgodnie z ust. 1 pkt 1.3. W przypadku umowy zawartej na czas nieokreślony, odszkodowanie to określone jest w wysokości sumy abonamentów za trzy miesiące poprzedzające rozwiązanie umowy (lub innych opłat za trzy miesiące, w przypadku gdy płatność za daną usługę następuje w formie takich opłat a nie abonamentu).
5. Abonent może rozwiązać umowę z Operatorem w trybie natychmiastowym w przypadku:
  - 5.1. rażącego i zawinionego naruszenia umowy przez Operatora i nie zaprzestania tego naruszenia pomimo wezwania,
  - 5.2. wystąpienia ciągłej przerwy w świadczeniu usługi trwającej dłużej niż 3 dni z przyczyn zawinionych przez Operatora,
  - 5.3. naruszenia tajemnicy telekomunikacyjnej,
6. Oświadczenie o rozwiązaniu umowy wymaga formy pisemnej, przy czym oświadczenie takie powinno zostać przesłane listem poleconym na wskazany w umowie adres drugiej strony, chyba że adres od momentu podpisania umowy zmienił się i strony zostały o tym powiadomione. Oświadczenie o rozwiązaniu umowy winno zawierać podstawę (przyczynę) faktyczną i formalną rozwiązania.
7. Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia umowy Operator zaprzestaje świadczenia usług na rzecz abonenta, odłącza od sieci urządzenia wykorzystywane przez abonenta na podstawie tej umowy oraz w każdym czasie może je zdemontować i zabrać.

#### § 10 Cesja

Abonent za zgodą Operatora wyrażoną na piśmie ma prawo do przeniesienia swoich praw i obowiązków wynikających z umowy na osobę trzecią.

#### § 11 Postanowienia końcowe

1. Z zastrzeżeniem postanowień prawa w zakresie zgłaszania reklamacji usług telekomunikacyjnych, zmiany umowy oraz wszelkie zawiadomienia i zgłoszenia, o których mowa w umowie lub regulaminie wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego i Ustawy.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01-01-2018 roku.