

## **CZĘŚĆ I**

### **POSTANOWIENIA OGÓLNE**

#### **§1.**

#### **ZAKRES**

Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Głosowych (zwany dalej „Regulaminem”) określa ogólne warunki świadczenia przez Operatora telekomunikacyjnych usług głosowych (zwanym dalej „Usługami”) w zakresie posiadanych uprawnień zgodnie z Ustawą.

#### **§2.**

#### **DEFINICJE**

2.1. Określenia użyte w Regulaminie w liczbie pojedynczej lub mnogiej oznaczają:

- 2.1.1. Abonent – Podmiot, który jest stroną Umowy zawartej w formie pisemnej o świadczenie Usług z Operatorem;
- 2.1.2. Cennik – wykaz usług telekomunikacyjnych wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania, dołączany do Umowy;
- 2.1.3. Data Aktywacji Usługi (DAU) – termin wskazany w Umowie, w którym Operator rozpocznie świadczenie Usługi; Dzień Roboczy – dzień tygodnia oprócz sobót i dni ustawowo wolnych od pracy zgodnie z ustawą z dnia 18 stycznia 1951 roku o dniach wolnych od pracy (Dz.U.51.4.28 z późn. zm.) lub innej regulacji mającej charakter powszechnie obowiązującego prawa, która zastąpiła ustawę z dnia 18 stycznia 1951;
- 2.1.4. ITU – Międzynarodowa Unia Telekomunikacyjna;
- 2.1.5. Kwalifikowana Awaria – oznacza awarię, która uniemożliwia Abonentowi wykonywanie połączeń przy wykorzystaniu łącza dostępowego Operatora lub generowanie lub przyjmowanie ruchu, jednak z wyłączeniem awarii, która spełnia, chociaż jeden wymieniony poniżej warunek: (i) jest wynikiem okresu zawieszenia Usługi uzgodnionego między Stronami lub dozwolonego w ramach Umowy; lub (ii) jest wynikiem naruszenia Umowy przez Abonenta; lub (iii) jest wynikiem działania Siły Wyższej; lub (iv) wystąpiła poza siecią Operatora, (przy czym Sprzęt uznaje się za część tej sieci); lub (v) wystąpiła w Urządzeniach lub Urządzeniach Abonenta; lub (vi) jest spowodowana przez Abonenta; lub (vii) przyczyną nie świadczenia Usługi było dokonanie zmian w konfiguracji przez Abonenta lub interakcją między oprogramowaniem Abonenta a standardowymi programami; lub (viii) brak jest możliwości wykorzystania zgodnie z przeznaczeniem portów internetowych lub innych połączeń do sieci Operatora; lub (ix) brak jest zasilania w energię elektryczną w Urządzeniach lub Urządzeniach Abonenta; lub (x) parametry zasilania w energię elektryczną w Urządzeniach lub Urządzeniach Abonenta są nieprawidłowe; (xi) lub niezachowanie parametrów dotyczących klimatyzacji pomieszczeń kolokacyjnych;
- 2.1.6. Minimalny Okres Świadczenia Usługi (MOŚU) – gwarantowany okres trwania Umowy, rozpoczynający się w Dacie Aktywacji Usługi, w ciągu którego żadna ze Stron nie może rozwiązać Umowy bez ponoszenia sankcji określonych

- w Regulaminie lub Umowie, z wyłączeniem przypadków określonych w Regulaminie lub Umowie,  
w których Stronom przysługuje prawo przerywania Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi;
- 2.1.7. Numer docelowy – numer telefoniczny wskazany przez Abonenta i zaakceptowany przez Operatora, na który będą kierowane połączenia przychodzące na Numer dostępu;
  - 2.1.8. Numer dostępu – numer o formacie zgodnym z zasadami określonymi w PNK, z wykorzystaniem którego realizowane jest połączenie zainicjowane przez Abonenta;
  - 2.1.9. Okres Rozliczeniowy- okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Operatora dniach miesiąca kalendarzowego;
  - 2.1.10. Operator – przedsiębiorca telekomunikacyjny ATM S.A. z siedzibą w Warszawie;
  - 2.1.11. Opłata Abonamentowa – cykliczna opłata, ponoszona przez Abonenta z tytułu dostępu do sieci Operatora i możliwości korzystania z Usług świadczonych przez Operatora, której wysokość określa się w Umowie;
  - 2.1.12. Plan Numeracji Krajowej (PNK) – ustalony w Rzeczypospolitej Polskiej system numeracji zapewniający realizację połączeń telefonicznych;
  - 2.1.13. Podmiot – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, utworzona zgodnie z przepisami prawa;
  - 2.1.14. Połączenia objęte Usługą Info – odcinek połączenia telefonicznego od podmiotu wywołującego do sieci Operatora lub Urządzenia lub Urządzenia Abonenta;
  - 2.1.15. Punkt Udostępniania Usługi (PUU) – punkt techniczny, stanowiący zakończenie sieci, w którym następuje połączenie sieci Operatora z infrastrukturą Abonenta. Usługę uważa się za dostarczoną w chwili, gdy jest ona dostępna w PUU. Dla łącza dostępowego PUU ma postać portu na Sprzęcie znajdującym się w siedzibie Abonenta lub innej lokalizacji wskazanej w Umowie. Rodzaj interfejsu w PUU definiowany jest w Umowie. W przypadku dostarczania Usługi wraz z routerem zarządzanym przez Operatora, granicę odpowiedzialności stanowi interfejs tego routera mający bezpośrednie podłączenie do infrastruktury / Urządzenia Abonenta. PUU jest granicą odpowiedzialności Operatora za świadczone Usługi;
  - 2.1.16. Roboczegodzina – każda rozpoczęta godzina pracy pracownika Operatora lub jego podwykonawcy;
  - 2.1.17. Sprzęt lub urządzenia – sprzęt dostarczany przez Operatora Abonentowi, który w trakcie obowiązywania Umowy, jak również po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu pozostaje własnością Operatora, niezbędny do korzystania przez Abonenta z Usługi i zarządzany przez Operatora na warunkach określonych w Umowie;
  - 2.1.18. Sprzęt Wspomagający – Sprzęt dedykowany Abonentowi, na warunkach określonych w Umowie, nie objęty usługą monitoringu;
  - 2.1.19. Umowa – umowa o świadczenie Usług;
  - 2.1.20. Urządzenia Abonenta – urządzenia niezbędne do korzystania z Usługi, będące własnością Abonenta i zarządzane przez Abonenta. Abonent może zlecić Operatorowi odpłatną konfigurację, konserwację oraz usuwanie uszkodzeń Urządzeń Abonenta;
  - 2.1.21. Użytkownik – Podmiot korzystający z Usług świadczonych przez Operatora lub żądający ich świadczenia;

2.1.22. Ustawa – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.) lub inna regulacja mająca charakter powszechnie obowiązującego prawa, która zastąpiła ustawę z dnia 16 lipca 2004 r.

Pojęcia niezdefiniowane w Regulaminie, a zdefiniowane w Ustawie, użyte zostały w Regulaminie zgodnie ze znaczeniami nadanymi im przez Ustawę.

### **§3.**

#### **OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG**

- 3.1. Operator świadczy Usługi na zasadach wskazanych w Umowie i Regulaminie, w zakresie posiadanych uprawnień, zgodnie z Ustawą. W razie rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy i Regulaminu, za wiążące uważa się postanowienia Umowy.
- 3.2. Operator zastrzega możliwość odrębnego uregulowania zasad korzystania z Usługi, ze względu na specyfikę tej Usługi.
- 3.3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za gromadzone i przekazywane przez Abonenta treści oraz dane i nie wykonuje jakiegokolwiek kontroli działań Abonenta w tym zakresie. Za treści przekazywane przez Abonenta przy wykorzystaniu sieci Operatora odpowiada wyłącznie Abonent.
- 3.4. Abonent jest zobowiązany do korzystania z Usług Operatora zgodnie z ich przeznaczeniem oraz zgodnie z Umową, Regulaminem i obowiązującymi przepisami prawa. Abonent korzysta z wszelkich danych, informacji lub oprogramowania uzyskanych przy wykorzystaniu sieci Operatora wyłącznie na swoje własne ryzyko.
- 3.5. W zależności od charakterystyki świadczonej Usługi, Operator gwarantuje zachowanie odpowiednich, powszechnie przyjętych parametrów jakościowych Usługi na poziomie określonym w Umowie. Operator zastrzega sobie prawo do modyfikowania sposobu realizacji Usług stosownie do zakresu i warunków wynikających z posiadanych uprawnień, a także odpowiednio do posiadanych możliwości technicznych.
- 3.6. Operator może udostępniać Abonentowi usługi innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, z którymi zawarł stosowne umowy, na zasadach określonych przez te umowy. Usługi innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, do których Abonent ma dostęp dzięki Usługom Operatora, są świadczone na warunkach określonych przez tych przedsiębiorców i nie są regulowane przez niniejszy Regulamin.
- 3.7. Przy korzystaniu z usług innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, zasady dotyczące przetwarzania danych Abonenta, jakości świadczonych usług, a także zasady rozliczeń mogą być inne niż stosowane przez Operatora.
- 3.8. Operator świadczy Usługi na wyłączny użytek Abonenta. Abonent nie może udostępniać osobom trzecim Usług świadczonych na podstawie Umowy, bez zgody Operatora.

### **§4.**

#### **UMOWA Z ABONENTEM**

- 4.1. Świadczenie Abonentowi Usług przez Operatora wymaga zawarcia Umowy w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.
- 4.2. Usługi, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w Umowie, świadczone są przez Minimalny Okres Świadczenia Usługi, po upływie którego przyjmuje się, że usługa świadczona będzie przez czas nieokreślony, chyba że którakolwiek ze Stron złoży drugiej Stronie, nie później niż na trzydzieści (30) dni przed upływem Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi, pisemne

- oświadczenie o braku woli kontynuowania Umowy. W takim przypadku Umowa rozwiązuje się z dniem upływu Minimalnego Okresu Świadczenia Usług. W przypadku wypowiedzenia Umowy po upływie MOŚU, o ile odmiennie nie uregulowano w Umowie, zastosowanie znajdzie zapis ust. 9.6 Regulaminu.
- 4.3. W imieniu Operatora oświadczenia woli w zakresie zawierania, zmian i rozwiązywania Umów składają i przyjmują jego upoważnieni przedstawiciele.
  - 4.4. Przed zawarciem Umowy, Podmiot zobowiązany jest przekazać Operatorowi następujące dane i oryginały lub poświadczony za zgodność z oryginałem kopie dokumentów:
    - 4.4.1. identyfikujących status prawny, w szczególności aktualny odpis z Krajowego Rejestru Sądowego albo Ewidencji Działalności Gospodarczej lub inne dokumenty urzędowe, potwierdzające fakty zgłoszone w celu zawarcia Umowy;
    - 4.4.2. oznaczenie siedziby i dokładny aktualny adres do korespondencji;
    - 4.4.3. zaświadczenie o nadaniu identyfikatora REGON;
    - 4.4.4. zaświadczenie o nadaniu numeru ewidencji podatkowej NIP, wydanego przez właściwy Urząd Skarbowy;
    - 4.4.5. potwierdzenie tytułu prawnego do lokalu, w którym ma zostać zrealizowany PUU lub zgoda, o której mowa w ust. 5.2
    - 4.4.6. w przypadku, gdy osoba reprezentująca nie jest wpisana do rejestru Podmiotu chcącego zawrzeć Umowę, osoba ta powinna przedstawić ważne pełnomocnictwo, złożone na piśmie, podpisane czytelnie przez osobę lub osoby upoważnione do reprezentowania Podmiotu zgodnie z treścią aktualnego odpisu z rejestru Podmiotu, opatrzone pieczęcią mocodawcy. Wniesienie opłaty skarbowej leży po stronie mocodawcy. Osoby występujące w imieniu Podmiotu zobowiązane są wylegitymować się dowodem osobistym, paszportem lub innym dokumentem ze zdjęciem jednoznacznie identyfikującym daną osobę.
  - 4.5. Operator ma prawo żądać od Abonenta przedstawienia innych dokumentów niż opisane powyżej, gdy dokumenty, o których mowa powyżej są zniszczone lub zachodzą uzasadnione wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności.
  - 4.6. Operator może odmówić zawarcia Umowy z Podmiotem:
    - 4.6.1. co do którego istnieje zastrzeżenie co do wiarygodności płatniczej, wynikające między innymi z danych będących w posiadaniu Operatora na podstawie przepisów prawa;
    - 4.6.2. zalegającym z płatnościami w stosunku do Operatora lub z którym Operator rozwiązał Umowę z powodu niewykonywania postanowień Regulaminu lub Umowy;
    - 4.6.3. który odmówi przedstawienia danych oraz dokumentów, o których mowa w ust. 4.4, lub udostępni dane nieprawdziwe lub przedstawi dokumenty, które budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności;
    - 4.6.4. jeżeli brak jest możliwości technicznych przyłączenia Podmiotu do sieci Operatora.
  - 4.7. Abonent zobowiązany jest do wskazania pocztowego adresu korespondencyjnego lub elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail, za pomocą którego Operator będzie kontaktował się w sprawach dotyczących realizacji Umowy, w szczególności płatności i rozliczeń za Usługi.
  - 4.8. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego pisemnego zawiadomienia Operatora o wszelkich zmianach danych Abonenta ujawnionych w związku z zawarciem Umowy, w szczególności: nazwy (firmy) Abonenta, formy prawnej, siedziby Abonenta, adresu w tym adresu do korespondencji, numeru NIP, REGON, numerów telefonów służb Abonenta odpowiedzialnych za realizację Umowy, adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail, o którym mowa w ust. 4.7.

- 4.9. Zmiana firmy Abonenta, formy prawnej, adresu (adresu do korespondencji) Abonenta, siedziby Abonenta, numeru NIP, REGON, wymagają zawarcia pisemnego Aneksu do Umowy. Zmiana numerów telefonów lub adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail, o których mowa w ust. 4.8., stają się wiążące z chwilą skutecznego zawiadomienia o nich Operatora i nie wymagają sporządzenia Aneksu do Umowy. Zawiadomienie uważa się za skuteczne z chwilą potwierdzenia przez Operatora faktu zapoznania się z treścią zawiadomienia.
- 4.10. W przypadku niewykonania przez Abonenta zobowiązania, o którym mowa w ust. 4.8, 4.9, Operator może zawiesić świadczenie Usług do czasu wykonania przez Abonenta tego zobowiązania, a ponadto wszelką korespondencję kierowaną do Abonenta pod dotychczasowy adres, uważa się za prawidłowo doręczoną ze wszystkimi konsekwencjami wynikającymi z tego faktu dla Abonenta.
- 4.11. Wszelkie zmiany Umowy, w tym zmiana zakresu numeracji, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w ust. 4.9 zdanie drugie powyżej, wymagają zawarcia przez należycie umocowanych przedstawicieli Operatora i Abonenta pisemnego Aneksu, pod rygorem nieważności.
- 4.12. Zmiana warunków oraz zakresu świadczonych Usług, będzie skuteczna z pierwszym dniem nowego Okresu Rozliczeniowego, następnego po Okresie Rozliczeniowym, w którym Strony podpisały Aneks do Umowy, chyba że postanowienia Aneksu stanowiąc będą odmiennie.
- 4.13. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę trzecią, pod warunkiem uzyskania uprzedniej pisemnej zgody Operatora, pod rygorem nieważności. Opłaty związane z cesją praw i przejęciem obowiązków, w szczególności wynikające z konieczności przeniesienia Sprzętu i Urządzenia pobiera się od dotychczasowego Abonenta, według stawek określonych w Umowie. Na dotychczasowym Abonencie, ciąży również obowiązek uregulowania wszelkich należności za Usługi, powstałych do dnia cesji i musi być wypełniony przed dokonaniem cesji, chyba że strony postanowią inaczej za wiedzą i pisemną zgodą Operatora. Abonent nie może dokonać cesji na rzecz osoby trzeciej innej niż ta, której dotyczyła pisemna zgoda Operatora. Operator może zażądać, iż dokonanie cesji odbędzie się na podstawie porozumienia zawartego między Operatorem, Abonentem oraz osobą trzecią.

## **§5.**

### **INSTALACJA PUU. AKTYWACJA USŁUGI**

- 5.1. Operator, w zakresie opisanym w Umowie, zapewni niezbędny Sprzęt oraz wykona instalację PUU w celu realizacji Usług dla Abonenta.
- 5.2. Warunkiem instalacji PUU przez Operatora w lokalizacji Abonenta wskazanej w Umowie (zwanej dalej „Lokalizacją”) jest posiadanie przez Abonenta tytułu prawnego do miejsca/lokalu wskazanego w Umowie. W przypadku posiadania przez Abonenta tytułu prawnego do nieruchomości innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, instalacja PUU wymaga dostarczenia przez Abonenta Operatorowi pisemnej zgody wystawionej przez odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej, w którym to dokumencie udziela on Operatorowi, w zależności od potrzeb, zezwolenia na instalację Sprzętu/Urządzeń na dachu oraz w pomieszczeniach wewnętrznych Lokalizacji w związku ze świadczeniem Abonentowi Usług. Przez pisemną zgodę rozumie się również odpowiednio umowę najmu, dzierżawy, użyczenia, do której podpisania zobowiązany jest Abonent.
- 5.3. Jeśli jest to wymagane dla świadczenia danej Usługi, w celu realizacji PUU Abonent zobowiązany jest na własny koszt:



- 5.3.1. zapewnić właściwe pomieszczenie/miejsce dla instalacji Sprzętu/Urządzeń Operatora, w którym zostanie zainstalowany PUU;
- 5.3.2. udostępnić szachty kablowe umożliwiające podłączenia Sprzętu/Urządzeń;
- 5.3.3. zapewnić odpowiednie warunki pracy instalacji, w szczególności zasilanie Sprzętu/Urządzeń energią elektryczną o odpowiednim napięciu z właściwym uziemieniem;
- 5.3.4. uzyskać wszelkie wymagane zezwolenia na przeprowadzenie prac montażowo-budowlanych, w tym w szczególności zezwoleń właściciela/ zarządcy oraz innych operatorów znajdujących się w Lokalizacji;
- 5.3.5. oddać do dyspozycji Operatora miejsce potrzebne do wykonania robót konstrukcyjno-budowlanych.
- 5.3.6. Operator jest zobowiązany rozpocząć świadczenie Usługi w Dacie Aktywacji Usługi, określonej w Umowie, chyba że powstaną niezależne od Operatora okoliczności uniemożliwiające aktywację Usługi w tej dacie, w szczególności działania lub zaniechania Abonenta lub osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności, lub wystąpią zdarzenia o charakterze Siły Wyższej. Jeśli z przyczyn, o których mowa powyżej, Operator rozpocznie świadczenie Usługi w innej dacie niż określona w Umowie, za Datę Aktywacji Usługi uznaje się datę rzeczywistego rozpoczęcia świadczenia Usługi.
- 5.3.7. Instalacja PUU zostanie potwierdzona Protokołem Odbioru Końcowego (zwanego dalej „POK”) podpisanym przez Operatora i Abonenta. Podpisanie protokołu jest jednoznaczne z uruchomieniem Usług przez Operatora i ich przyjęciem przez Abonenta. Operator zastrzega sobie możliwość jednostronnego uznania zakończenia instalacji i uruchomienia Usługi, jeżeli Abonent nie podpisze POK bez podania istotnego uzasadnienia w terminie 3 dni od powiadomienia o zakończeniu instalacji, dokonanego listem za potwierdzeniem odbioru. Pomimo zaistnienia sytuacji opisanej w zdaniu poprzedzającym Abonent zobowiązany jest do wnoszenia opłat za świadczone Usługi zgodnie z Umową. Postanowienia niniejszego ustępu mają zastosowanie również w przypadku zmiany konfiguracji istniejącego PUU, w przypadku zmiany charakterystyki świadczonych Usług lub uruchomienia nowych Usług na podstawie Aneksu do Umowy.

## §6.

### WARUNKI PŁATNOŚCI

- 6.1. Abonent dokonuje opłat za Usługi świadczone przez Operatora zgodnie z treścią Umowy, na podstawie faktur VAT wystawianych przez Operatora, na zasadach określonych w Regulaminie, chyba że Umowa stanowić będzie odmiennie.
- 6.2. Abonent jest zobowiązany do dokonywania płatności w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury VAT.
- 6.3. Okresem Rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy. Dla potrzeb rozliczeń przyjmuje się liczbę trzydziestu dni w miesiącu. W szczególnych przypadkach Operator zastrzega sobie prawo do wystawiania faktury VAT za inne Okresy Rozliczeniowe niż miesięczne.
- 6.4. Operator zastrzega sobie prawo do umieszczania w wystawionej fakturze VAT opłat za Usługi zrealizowane we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone w poprzednich fakturach.
- 6.5. Opłaty wyszczególnione na fakturach, są wymagalne:

- 6.5.1 z góry – w przypadku Opłat Abonamentowych;
- 6.5.2 z dołu – w przypadku opłat jednorazowych, opłat z tytułu połączeń lub innych opłat wynikających ze stopnia korzystania z Usług przez Abonenta.
- 6.6. Operator może zażądać od Abonenta wpłacenia kaucji lub złożenia innej akceptowanej przez Operatora formy zabezpieczenia tytułem zabezpieczenia ewentualnych roszczeń Operatora wobec Abonenta w związku z realizacją Umowy. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności Operatora i będzie zaksięgowana na wyodrębnionym koncie księgowym Operatora. Szczegółowo rodzaj zabezpieczenia oraz warunki jego zwrotu reguluje Umowa.
- 6.7. Operator ma prawo zaspokoić swoją wymagalną wierzytelność z tytułu realizacji Umowy, z kwoty kaucji lub innego zabezpieczenia, o których mowa w ust. 6.6.
- 6.8. Operator zobowiązuje się zwrócić Abonentowi nominalną kwotę kaucji lub inny przedmiot zabezpieczenia z chwilą dokonania końcowego rozliczenia finansowego Umowy, z zastrzeżeniem ust. 6.7.
- 6.9. Korespondencja dotycząca płatności i rozliczeń Abonenta będzie kierowana przez Operatora, o ile istnieją możliwości techniczne, na adres korespondencyjny lub poczty elektronicznej, o którym mowa w ust. 4.7, z zachowaniem wszelkich wymogów bezpieczeństwa i poufności danych, dostępnych technicznie w tym zakresie i zgodne z obowiązującymi przepisami. Abonent może żądać, aby faktury VAT były dostarczane przez Operatora w formie przesyłki listowej. Jeżeli Abonent, najpóźniej w dniu zawarcia Umowy, nie zgłosi odmiennej dyspozycji, domniemywa się, że wyraża zgodę na udostępnianie faktur VAT w sposób opisany w ust. 6.10 poniżej.
- 6.10. W ramach istniejących możliwości technicznych, o ile Abonent wyrazi zgodę na udostępnianie faktur VAT za świadczone Usługi w formie elektronicznej wówczas:
  - 6.10.1 Abonent otrzymuje informację o udostępnieniu faktury drogą elektroniczną w systemie internetowym,
  - 6.10.2 Operator nie jest zobowiązany do przesyłania przesyłką listową faktur w formie dokumentów drukowanych;
  - 6.10.3 Abonent jest zobowiązany do odbierania korespondencji przesyłanej na adres elektronicznej skrzynki pocztowej wskazanej przez Abonenta jako adres do kontaktu w sprawie rozliczeń oraz do odbierania faktur w systemie internetowym w sposób regularny, umożliwiający podejmowanie wszelkich czynności płatniczych i prawnych wynikających z przekazywanych tą drogą informacji od Operatora, a także z Regulaminu oraz Umowy.
- 6.11. Abonent zobowiązany jest do prawidłowego dokonania zapłaty, przez co należy rozumieć m.in. terminowe uregulowanie należności na konto bankowe wskazane przez Operatora, w wysokości określonej w fakturze VAT.
- 6.12. W razie nieotrzymania faktury VAT w terminie, w którym była ona zwykle Abonentowi przekazywana, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zawiadomienia o tym fakcie Operatora.
- 6.13. Za termin dokonania płatności faktury VAT, uważa się datę uznania rachunku Operatora.
- 6.14. Operator zastrzega sobie prawo ustalania w Umowie limitu kwotowego, dla opłat za Usługi świadczone na rzecz Abonenta w Okresie Rozliczeniowym.
- 6.15. W przypadku przekroczenia limitu kwotowego, o którym mowa w ust. 6.14, Operator może dokonać zablokowania Usługi. Abonentowi nie będą przysługiwać z tego tytułu żadne roszczenia wobec Operatora. Usługa zostanie odblokowana w pierwszym dniu Okresu Rozliczeniowego, następnego po Okresie Rozliczeniowym, w którym przekroczone limit kwotowy, o ile nie wystąpią okoliczności uzasadniające zawieszenie świadczenia Usług lub

- nie ulegną zmianie limity kwotowe.
- 6.16. Od zaległych płatności Operator ma prawo naliczać odsetki ustawowe. Należne odsetki będą wykazywane w odrębnych notach odsetkowych.
  - 6.17. W przypadku dokonania przez Abonenta płatności, Operatorowi przysługuje prawo do zaliczenia bieżącej wpłaty w pierwszej kolejności na poczet najstarszego zobowiązania Abonenta (należności główne wynikające z faktury), a następnie na naliczone przez Operatora odsetki ustawowe.
  - 6.18. Operatorowi przysługuje prawo do zmiany cen świadczonych Usług w każdym czasie.
  - 6.19. Jeżeli zmiana cen świadczonych Usług będzie polegała na podwyższeniu cen, Operator zobowiązany jest do powiadomienia Abonenta na piśmie o zakresie tych zmian i terminie ich wprowadzenia, z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego. Abonent ma prawo do wypowiedzenia Umowy z powodu braku akceptacji podwyższonych cen. W razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie będzie przysługiwać roszczenie odszkodowawcze, z zastrzeżeniem ust. 10.5. Zmiana cen jest wiążąca dla Stron, jeżeli Abonent nie wypowie Umowy, najpóźniej na 7 Dni Roboczych przed datą ich wejścia w życie.
  - 6.20. Nie stanowi zmiany cen w rozumieniu ust. 6.18 i ust. 6.19 wprowadzenie nowych pozycji do Cennika w związku z uruchomieniem przez Operatora dostępu do nowych Usług.
  - 6.21. Operator prowadzi rejestrację połączeń telefonicznych zrealizowanych przez Abonentów za pośrednictwem sieci Operatora. Rejestracja obejmuje w szczególności informacje na temat: numeru inicjującego połączenie, numeru, do którego realizowane jest połączenie, daty rozpoczęcia połączenia, godziny rozpoczęcia połączenia (z dokładnością do jednej sekundy), czasu trwania połączenia (z dokładnością do jednej sekundy). Rejestr stanowi podstawę do wystawienia faktury VAT.

## **§7.**

### **POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE**

- 7.1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia Umowy, terminu rozpoczęcia świadczenia usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych, przesyłając ją pisemnie na adres siedziby Operatora albo na adres mailowy wskazany na stronie internetowej Operatora lub w Umowie albo składając ją ustnie do protokołu, pisemnie lub telefonicznie lub przy pomocy innych środków porozumiewania się na odległość wskazanych przez Operatora, o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne.
- 7.2. 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. Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadomi abonenta. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora informacji zawierającej reklamację.
- 7.3. Reklamacja powinna zawierać:
  - 7.3.1. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - 7.3.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - 7.3.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 7.3.4. przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, Kod Abonenta nadany



- przez Operatora lub adres miejsca PUU;
- 7.3.5. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonej w Umowie DAU;
  - 7.3.6. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
  - 7.3.7. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioszek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
  - 7.3.8. podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 7.4. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Abonenta, pisemnie lub ustnie do protokołu, upoważniona osoba jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej ATM potwierdza jej przyjęcie w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, chyba że przed upływem tego terminu udzieli odpowiedzi na reklamację. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje datę jej złożenia oraz nazwę, adres oraz właściwy numer telefonu jednostki ATM.
  - 7.5. W przypadku, gdy reklamacja złożona ustnie lub pisemnie w ATM nie spełnia warunków określonych w ust. 7.3. powyżej, upoważniona osoba reprezentująca ATM przyjmująca reklamację jest obowiązana, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia. Reklamację nieuzupełnioną pozostawia się bez rozpoznania.
  - 7.6. W przypadku, gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 7.5. powyżej nie spełnia warunków określonych w ust. 7.3. powyżej, ATM, o ile uzna że jest to konieczne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta 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.
  - 7.7. ATM zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie do Abonenta przez ATM odpowiedzi na reklamację przed upływem tego terminu. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
  - 7.8. Odpowiedź Operatora na reklamację powinna zawierać:
    - 7.8.1. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
    - 7.8.2. informację o dniu złożenia reklamacji;
    - 7.8.3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
    - 7.8.4. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie kwoty i terminu jej wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności;
    - 7.8.5. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym;
    - 7.8.6. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem imienia i nazwiska oraz zajmowanego przez niego stanowiska.
  - 7.9. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

- 7.10. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
- 7.11. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, ATM potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
- 7.12. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej ATM 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 Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, ATM 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 Abonenta do złożenia reklamacji.
- 7.13. Jeżeli wysłana przez ATM odpowiedź na reklamację nie została doręczona abonentowi, ATM, na żądanie Abonenta, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. Abonent, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, ATM ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej została pierwotnie wysłana odpowiedź na reklamację. ATM nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
- 7.14. Wszczęcie postępowania reklamacyjnego z tytułu zdarzenia reklamacyjnego nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania faktury VAT za Okres Rozliczeniowy, w którym wystąpiło zdarzenie uzasadniające według Abonenta złożenie reklamacji, za Usługi nie będące przedmiotem postępowania reklamacyjnego. Wszczęcie postępowania reklamacyjnego z tytułu nieprawidłowego obliczenia należności za Usługi, nie zwalnia Abonenta z obowiązku zapłaty kwestionowanej faktury VAT.

## **§8.**

### **POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU AWARII, PLANOWANEJ PRZERWY TECHNICZNEJ**

- 8.1. Abonent zobowiązany jest zgłaszać awarie do działu technicznego Operatora niezwłocznie po ich stwierdzeniu.
- 8.2. Operator zarejestruje zgłoszenie awarii (zwane dalej „Zgłoszeniem Awarii Abonenta”), zapisując czas, gdy został o tym powiadomiony lub, gdy powiadomił Abonenta o awarii (zwanym dalej „Czasem Zgłoszenia Awarii”).
- 8.3. Operator zobowiązuje się, że Kwalifikowane Awarie będą usuwane w ciągu pięciu (5) godzin od Czasu Zgłoszenia Awarii. Czas usunięcia Kwalifikowanej Awarii zostanie zarejestrowany w Zgłoszeniu Awarii Abonenta. Operator niezwłocznie powiadomi Abonenta o usunięciu awarii.
- 8.4. W ramach Usług świadczonych na podstawie Umowy Operator zapewnia sprawność sieci telekomunikacyjnej na odcinku od PUU do punktu styku z siecią innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych.
- 8.5. Pomoc techniczna Operatora jest dostępna przez całą dobę, siedem dni w tygodniu. Abonent może zgłosić problemy techniczne telefonicznie lub pocztą elektroniczną na

- odpowiednie numery i adresy podane w Umowie.
- 8.6. Dla Abonentów, którym nadano Kod Abonenta, dostęp do Biura Obsługi Abonenta możliwy jest tylko po podaniu Kodu Abonenta. Abonent zobowiązany jest do każdorazowego podawania Kodu. W przypadku jego braku czas obsługi zgłoszenia może ulec wydłużeniu. Biuro Obsługi Abonenta jest właściwe we wszystkich sprawach wynikających z realizacji Umowy, z wyjątkiem awarii, o których mowa w 8.1.
  - 8.7. W sprawach pomocy technicznej z Operatorem powinna kontaktować się wyłącznie osoba wyznaczona przez Abonenta, zgodnie z informacjami podanymi w Umowie.
  - 8.8. Operator może w razie potrzeby przeprowadzenia prac instalacyjnych lub konserwacyjnych okresowo zawiesić Usługi w celu przeprowadzenia takich prac, przy czym zawieszenie takie będzie dokonane zgodnie z poniższą procedurą.
    - 8.8.1. Operator zastrzega prawo do przeprowadzenia planowanych prac („Okno serwisowe”), w sobotę pomiędzy godziną 3 a 6 rano. O konieczności przejściowego odłączenia ze wskazaniem daty, godziny oraz czasie trwania planowanego wyłączenia, Abonent zostanie zawiadomiony pocztą elektroniczną, na adres wskazany w Umowie, lub na adres korespondencyjny z wyprzedzeniem, co najmniej 7-dniowym. Operator doloży wszelkich starań, aby prace konserwacyjne trwały możliwie najkrócej, w szczególności, kiedy ze względu na ich przeprowadzenie konieczne będzie zawieszenie świadczenia Usługi, z zastrzeżeniem, że sumaryczny czas planowanych prac w okresie miesiąca nie przekroczy 4 godzin.
    - 8.8.2. W szczególnych przypadkach, nie częściej niż 2 razy w miesiącu, gdy zaistnieje konieczność zawieszenia Usługi w związku z przeprowadzeniem prac instalacyjnych lub konserwacyjnych w innych okresach niż wskazano w punkcie 8.8.1. stosowana, będzie następująca procedura:
      - 8.8.2.1 Operator skontaktuje się z Abonentem, aby uzgodnić z Abonentem datę, godzinę oraz czas trwania planowanego zawieszenia Usług nie później niż na 7 dni przed planowanym zawieszeniem Usługi i potwierdzi to Abonentowi; oraz
      - 8.8.2.2 po wykonaniu zaplanowanych prac Operator niezwłocznie poinformuje Abonenta o ich zakończeniu; oraz
      - 8.8.2.3 Operator doloży przy tym należytej staranności, aby Usługi były zawieszane tak, by miało to miejsce poza normalnymi godzinami pracy Abonenta, w czasie najniższej eksploatacji Usługi.
  - 8.9. W przypadku stwierdzenia przez Operatora usterek, wad lub takich właściwości Sprzętu/Urządzeń Abonenta, które mogą negatywnie wpłynąć na pracę sieci Operatora, Abonent zostanie zobowiązany na piśmie do wyeliminowania nieprawidłowości w określonym terminie. Po bezskutecznym upływie terminu, Operator będzie uprawniony do ograniczenia bądź zawieszenia świadczenia Usług na rzecz Abonenta.

## **§9.**

### **ZAWIESZENIE, ROZWIĄZANIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY**

- 9.1. Operator zastrzega sobie prawo do zawieszenia świadczenia Usług Abonentowi w przypadku:
  - 9.1.1 przekroczenia przez Abonenta terminu płatności o 7 dni, po uprzednim powiadomieniu wysłanym Abonentowi z co najmniej trzydniowym wyprzedzeniem;
  - 9.1.2 z innych przyczyn określonych w Umowie lub Regulaminie.
- 9.2. Jeżeli zawieszenie Usług nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Abonenta, nie zwalnia to

Abonenta z obowiązku zapłaty Opłat Abonamentowych za okres zawieszenia.

- 9.3. Zawieszenie Usług nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat za świadczone Usługi, naliczonych przed datą zawieszenia Usług.
- 9.4. Operator wznowi świadczenie zawieszonych Usług po ustaniu przyczyn zawieszenia, w szczególności po wpłynięciu od Abonenta wszystkich zaległych należności na konto Operatora.
- 9.5. Za ponowną aktywację Usług oraz zniesienie innych nałożonych na Abonenta ograniczeń, jeżeli były one skutkiem działania lub zaniechania Abonenta, Operator może pobierać odrębną opłatę ustaloną w Umowie, jeżeli Umowa taką opłatę przewiduje.
- 9.6. W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony, każda ze Stron ma prawo do jej rozwiązania z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego.
- 9.7. Wypowiedzenie Umowy musi zostać dokonane w formie pisemnej, przesłanego listem poleconym za potwierdzeniem odbioru na adres Strony Umowy, przy czym za datę zawiadomienia uznaje się datę jego skutecznego dostarczenia do drugiej Strony Umowy.
- 9.8. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi wszelkie opłaty za korzystanie z Usług Operatora, naliczane zgodnie z Umową podlegającą wypowiedzeniu.
- 9.9. W każdym momencie każda ze Stron może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez ponoszenia przez Stronę rozwiązującą odpowiedzialności z tytułu rozwiązania Umowy w tym trybie, jeśli druga Strona utraci płynność finansową, bądź w stosunku do której zostaje otwarte postępowanie likwidacyjne albo zostaje ustanowiony zarząd przymusowy.
- 9.10. Niezależnie od postanowień ust. 9.9, Operator ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy:
  - 9.10.1 z przyczyn leżących po stronie Abonenta zawieszono świadczenie Usług zgodnie z ust. 9.1 Regulaminu, a okres zawieszenia trwa co najmniej 7 dni i Abonent nie zrealizował w terminie 7 dni poleceń zawartych w dodatkowym wezwaniu wysłanym przez Operatora; lub
  - 9.10.2 Abonent wykorzystuje Usługi świadczone przez Operatora do celów niezgodnych z prawem, w szczególności podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie albo korzystanie z Usług i naruszeń takich nie zaprzestanie w ciągu czternastu (14) dni od otrzymania pisemnego żądania do ich zaprzestania od Operatora; lub
  - 9.10.3 Abonent utracił tytuł prawny do lokalu, do którego został doprowadzony PUU Operatora; lub
  - 9.10.4 dokonane zostało jakiegokolwiek przekształcenie, podział lub połączenie Abonenta, w wyniku czego według oceny Operatora obniżyła się wiarygodność finansowa Abonenta.
- 9.11. W przypadku rozwiązania Umowy przez którąkolwiek ze Stron, Abonent obowiązany jest:
  - 9.11.1 niezwłocznie zaprzestać korzystania z Usług, Sprzętu, Urządzeń; oraz
  - 9.11.2 umożliwić Operatorowi wejście na teren Lokalizacji Abonenta w celu usunięcia Urządzeń lub Sprzętu.
- 9.12. Zobowiązania Abonenta związane ze Sprzętem lub Urządzeniami oraz odpowiedzialność Abonenta za Sprzęt lub Urządzenia pozostają w mocy do czasu, gdy Operator nie usunie Sprzętu lub Urządzeń z Lokalizacji.
- 9.13. Operator doloży wszelkich starań, aby dokonać czynności opisanych w ust. 9.12 w terminie trzydziestu (30) dni od daty rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, chyba że Abonent

uniemożliwi dokonanie takich czynności w tym terminie. W przypadku odmowy zwrócenia lub uniemożliwienia deinstalacji przez Abonenta Sprzętu/Urządzeń w terminie wskazanym powyżej, Operator ma prawo do naliczenia oraz obciążenia Abonenta karą umowną, równą odtworzeniowej wartości Sprzętu/ Urządzenia w dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy powiększoną do 50%.

- 9.14. Umowa wygasa wskutek zaprzestania prowadzenia działalności przez Operatora, w szczególności gdy Operator utracił uprawnienia do świadczenia usług telekomunikacyjnych.

## **§10. KARY UMOWNE**

- 10.1. Jeśli Usługi nie spełnią wymaganego poziomu określonego w Regulaminie lub Umowie, Operator zapłaci na rzecz Abonenta karę umowną na zasadach i w wysokości określonej w Regulaminie lub Umowie.
- 10.2. W przypadku opóźnień w uruchomieniu zamówionej przez Abonenta Usługi głosowej z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Abonent, Operator będzie uprawniony do nałożenia na Abonenta kary umownej w wysokości 1/30 opłaty minimalnej lub Opłaty Abonamentowej – w przypadku braku opłaty minimalnej określonej w Umowie – za każdy pełny dzień opóźnienia liczony od Daty Aktywacji Usługi ustalonej w Umowie do rzeczywistej daty uruchomienia Usługi.
- 10.3. W przypadku opóźnień w uruchomieniu zamówionej przez Abonenta usługi transmisji danych lub usług centrum danych z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Abonent, Operator będzie uprawniony do nałożenia na Abonenta kary umownej w wysokości 1/30 opłaty minimalnej lub Opłaty Abonamentowej – w przypadku braku opłaty minimalnej określonej w Umowie – za każdy pełny dzień opóźnienia liczony od Daty Aktywacji Usługi ustalonej w Umowie do rzeczywistej daty uruchomienia Usługi.
- 10.4. Jeśli Abonent rozwiąże Umowę w zakresie świadczenia Usług w Minimalnym Okresie Świadczenia Usługi w innym trybie niż określony w punkcie 9.9. bądź jeśli Operator rozwiąże Umowę w zakresie świadczenia Usług w MOŚU na podstawie ust. 9.9 lub 9.10, Abonent zobowiązany będzie zapłacić na rzecz Operatora wszelkie opłaty zaległe z tytułu realizacji danej Umowy oraz karę umowną w wysokości opłaty minimalnej lub Opłaty Abonamentowej – w przypadku braku opłaty minimalnej określonej w Umowie – za okres od daty rozwiązania Umowy pomnożoną przez liczbę miesięcy pozostałych do ostatniego dnia umówionego MOŚU. W przypadku niepełnych miesięcy pozostałych do końca MOŚU, karę oblicza się proporcjonalnie przyjmując, że każdy dzień pozostały do końca MOŚU równa się 1/30 miesięcznej opłaty minimalnej lub Opłaty Abonamentowej w przypadku braku opłaty minimalnej określonej w Umowie.
- 10.5. W przypadku jednostronnego rozwiązania przez Abonenta lub Operatora z winy Abonenta Umowy, zawartej w związku z ulgą przyznaną Abonentowi przez Operatora, przed upływem MOŚU ustalonego w Umowie, roszczenie odszkodowawcze Operatora nie może przekroczyć określonej w Umowie ulgi przyznanej Abonentowi.
- 10.6. W przypadku niedotrzymania z winy Operatora Daty Aktywacji Usługi, Operator zapłaci na rzecz Abonenta i na jego żądanie karę umowną (zwaną dalej „Kara z tytułu niedotrzymania DAU”) w wysokości uzależnionej od wielkości opóźnienia. Kwota Kary z tytułu niedotrzymania DAU wynosi 3% opłaty instalacyjnej za każdy pełen Dzień Roboczy opóźnienia.
- 10.7. Przy obliczaniu rzeczywistego czasu usunięcia Kwalifikowanej Awarii pomija się czas, w którym Operator jest pozbawiony dostępu do Lokalizacji, do której dostęp jest niezbędny



- w celu usunięcia Kwalifikowanej Awarii.
- 10.8. W przypadku przekroczenia czasu usunięcia Kwalifikowanej Awarii, Operator zapłaci na żądanie Abonenta karę umowną (zwaną dalej „Karą Umowną z tytułu Kwalifikowanej Awarii”) liczoną jako 1% średniej kwoty netto z ostatnich trzech faktur zapłaconych przez Abonenta za każde rozpoczęte kolejne 8 (osiem) godzin po przekroczeniu 8 (ośmiu) godzin od Czasu Zgłoszenia Awarii, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
  - 10.9. Kara Umowna z tytułu Kwalifikowanej Awarii będzie należna wyłącznie w odniesieniu do łącza dostępowego, które nie może być wykorzystywane przez Abonenta w ramach Usług z powodu Kwalifikowanej Awarii.
  - 10.10. Kara umowna zostanie rozliczona w formie opustu lub korekty faktury VAT:
    - 10.10.1. na podstawie ust. 10.6 wraz z pierwszą fakturą Operatora; oraz
    - 10.10.2. na podstawie ust. 10.8 wraz z następną fakturą Operatora wystawioną po miesiącu, w którym usunięto Kwalifikowaną Awarię.
  - 10.11. Kary umowne będą zaliczane na poczet opłat należnych z tytułu realizacji danej Umowy. W przypadku, gdy zaliczenie na poczet opłat nie będzie możliwe, Operator uiszczy karę umowną na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy.
  - 10.12. Miesięczna kara umowna wypłacona na podstawie ust. 10.8 za każde łącze dostępowe nie może przekroczyć 30% średnich kwot netto z ostatnich trzech faktur zapłaconych przez Abonenta.
  - 10.13. Kara z tytułu niedotrzymania DAU określona w ust. 10.6 nie może być wyższa niż 50% opłaty instalacyjnej za Usługę, której niedotrzymanie Daty Aktywacji Usługi dotyczyło.
  - 10.14. Strony wyłączają możliwość dochodzenia przez Abonenta odszkodowania przewyższającego wysokość kar umownych określonych w Regulaminie lub Umowie z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.
  - 10.15. Operator zastrzega sobie prawo pobierania opłat za Roboczogodziny, gdy zostanie ustalone, że awaria wystąpiła z winy lub w zasobach Abonenta.

## **§11.**

### **SPRZĘT, URZĄDZENIA**

- 11.1. Jeśli w związku ze świadczeniem Usługi konieczna będzie instalacja u Abonenta Sprzętu, Sprzęt ten przez cały czas trwania Umowy, a także po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu pozostaje własnością Operatora. Sprzęt będzie przechowywany w Lokalizacji i będzie używany przez Abonenta zgodnie z instrukcjami Operatora. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy Operator – w terminie uzgodnionym z Abonentem – dokona deinstalacji sprzętu i odbierze go na własny koszt.
- 11.2. Abonent zobowiązany jest do należytej dbałości o Sprzęt, w szczególności Abonent nie może dokonywać przeróbek lub modyfikacji Sprzętu ani podłączać do Sprzętu urządzeń nieprzystosowanych do współpracy ze Sprzętem, urządzeń nie spełniających odpowiednich norm technicznych oraz urządzeń nie posiadających ważnego świadectwa homologacji. Operator może obciążyć Abonenta kosztami naprawy/zakupu Sprzętu, uszkodzonego wskutek przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności eksploatacji przez Abonenta urządzenia nie spełniającego wyżej wskazanych wymogów.
- 11.3. Abonent umożliwi upoważnionym przedstawicielom Operatora przeprowadzenie testów i obsługi lub kontroli Sprzętu w uzgodnionych z Abonentem terminach, nie rzadziej jednak niż raz na kwartał.
- 11.4. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami napraw Sprzętu w przypadku stwierdzenia,

że uszkodzenie powstało na skutek:

- 11.4.1 samowolnej ingerencji dokonanej przez Abonenta lub nieuprawnione osoby trzecie; lub
  - 11.4.2 uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie właściwej eksploatacji Sprzętu; lub
  - 11.4.3 niepowiadomienia Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Sprzętu.
- 11.5. Abonent zobowiązuje się nie dopuścić do usunięcia lub zmiany jakichkolwiek znaków identyfikacyjnych umieszczonych na Sprzęcie, w szczególności świadczących o tym, iż jest on własnością Operatora.
- 11.6. Abonent zobowiązany jest bezzwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich uszkodzeniach Sprzętu lub jego utracie. Abonent ponosi odpowiedzialność wobec Operatora za utratę i uszkodzenia Sprzętu powstałe w czasie, gdy Sprzęt pozostawał pod pieczę Abonenta, za wyjątkiem przypadków, gdy za straty lub szkody odpowiada Operator.
- 11.7. Sprzęt zostanie uruchomiony przez Operatora w przygotowanej przez Abonenta Lokalizacji zgodnie z wymaganiami określonymi w Umowie i zostanie dołączony do sprawnej i zgodnej z normami sieci telekomunikacyjnej. Uruchomienie Sprzętu zostanie potwierdzone obustronnie podpisanym Protokołem Odbioru Końcowego.
- 11.8. Postanowienia ust. 11.1, 11.2, 11.4, 11.5, 11.6, 11.7, stosuje się odpowiednio do Urządzeń.
- 11.9. W razie konieczności, Strony mogą uszczegółwić w Umowie postanowienia §11.

## §12.

### OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI

- 12.1. Odpowiedzialność Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy ograniczona jest do świadczeń na rzecz Abonenta określonych w § 10 lub Umowie. Z wyłączeniem sytuacji, gdy szkoda została spowodowana przez Operatora umyślnie, dochodzenie odszkodowania przewyższającego wartość powyższych świadczeń jest wyłączone. Kary umowne z tytułu niespełnienia poziomu usług są karami wyłącznymi w zakresie odpowiedzialności Operatora z tytułu Umowy.
- 12.2. Odpowiedzialność Operatora wobec Abonenta na podstawie Umowy w danym Okresie Rozliczeniowym nie może być wyższa od kwoty wynagrodzenia, jakie na podstawie Umowy Operator otrzymał od Abonenta w tym Okresie Rozliczeniowym.
- 12.3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie oraz utracone przez Abonenta lub klientów Abonenta korzyści, w szczególności za utratę przychodów bądź zysków, utratę klientów, utratę możliwości rozwinięcia działalności bądź utratę spodziewanych oszczędności.
- 12.4. Operator nie odpowiada za programowanie lub modyfikacje wymagane w odniesieniu do jakiegokolwiek Urządzenia Abonenta. Operator nie ponosi również odpowiedzialności za awarie lub błędy w Usługach spowodowane lub wynikające z awarii lub błędów Urządzeń Abonenta.
- 12.5. Operator nie będzie odpowiedzialny za jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonenta, powstałe wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy lub Regulaminu, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności, jeżeli wynikają:
- 12.5.1 z okoliczności powstałych z winy Abonenta np. na skutek awarii Urządzeń lub Urządzeń Abonenta lub oprogramowania Abonenta albo nieprzestrzegania

- postanowień Regulaminu, Umowy i innych przepisów prawa;
- 12.5.2 ze specyfiki usług wykorzystujących technologie charakteryzujące się zmiennymi w czasie parametrami wpływającymi na jakość, w szczególności usług świadczonych z wykorzystaniem Sieci IP.

### **§13. SIŁA WYŻSZA**

- 13.1. Żadna ze Stron nie jest zobowiązana do wypełnienia jakichkolwiek zobowiązań wynikających z Umowy w przypadku, gdy wykonanie takiego zobowiązania uniemożliwione jest przez jakąkolwiek zewnętrzną i nadzwyczajną przyczynę pozostającą poza kontrolą tej Strony, niemożliwą do przewidzenia w chwili zawierania Umowy, w tym między innymi klęskę żywiołową, długotrwałą przerwę w dostawach prądu, akcją strajkową utrudniającą bądź uniemożliwiającą należyte wykonywanie Umowy (z wyłączeniem akcji strajkowej pracowników danej Strony Umowy), wybudowanie obiektu budowlanego lub ustawienie sprzętu przez stronę trzecią na linii bezpośredniej widoczności urządzeń łączności mikrofalowej, powodujące zablokowanie łączności mikrofalowej.
- 13.2. W przypadku utrzymywania się zdarzeń zewnętrznych i nadzwyczajnych mających charakter siły wyższej przez więcej niż sześćdziesiąt (60) dni i uniemożliwiania wypełniania przez którąkolwiek ze Stron wszystkich lub znaczącej części jej zobowiązań przez ten okres, każda ze Stron może, z zachowaniem 14-dniowego terminu wypowiedzenia, rozwiązać Umowę bez konieczności ponoszenia przez Strony jakichkolwiek opłat z tytułu rozwiązania Umowy.

### **§14. ZAWIADOMIENIA**

- 14.1. O ile Regulamin lub Umowa nie stanowi inaczej, wszelkie zawiadomienia związane z realizacją Umowy będą dokonywane w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta oraz Operatora w Umowie lub za pomocą: Poczty Polskiej, kurierem lub telefaksem. Adresat zawiadomienia niezwłocznie potwierdzi fakt otrzymania korespondencji przesłanej drogą elektroniczną lub telefaksem na adres nadawcy wskazany w Umowie.
- 14.2. Dane kontaktowe Operatora będą każdorazowo określone w Umowie.

## **CZĘŚĆ II POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE USŁUGI GŁOSOWE**

### **§15. USŁUGA Info**

- 15.1. Usługa Info (zwana dalej „Usługą” lub „Usługą Info”) jest usługą telekomunikacyjną polegającą na realizacji połączeń telefonicznych z krajowej sieci telekomunikacyjnej na Numer dostępu przyznany Abonentowi. W ramach Usługi Info świadczonej w oparciu o Numer dostępu, użytkownicy kierujący połączenia do Abonenta wnoszą opłatę swojemu operatorowi zgodnie z jego cennikiem. Operator obciąża Abonenta za połączenia wykonywane przez użytkowników.

- 15.2. Operator zastrzega, że realizacja Usługi Info będzie możliwa wyłącznie w przypadku, gdy połączenia inicjowane przez użytkowników będą kierowane do sieci Operatora.
- 15.3. Rozszerzenie zasięgu Usługi Info o użytkowników będących abonentami innych operatorów niż przedsiębiorcy telekomunikacyjni, z którymi Operator posiada umowy międzyoperatorskie w dniu akceptacji niniejszego Regulaminu, nie będzie stanowiło zmiany treści niniejszego Regulaminu. O zmianach zasięgu Usługi Operator poinformuje Abonenta na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta zgodnie z ust. 14.1 Regulaminu.
- 15.4. Operator zobowiązuje się udzielić Abonentowi prawa do gospodarowania Numerami dostępu określonymi w Umowie z zakresu numeracji, którą dysponuje Operator. Numery dostępu zostaną przydzielone Abonentowi przez Operatora za dodatkową opłatą wskazaną w Cenniku. W celu realizacji Usługi Abonent wskaże Operatorowi Numery docelowe zaakceptowane przez Operatora, o formacie zgodnym z zasadami określonymi w Planie Numeracji Krajowej, oraz przedstawi Operatorowi tytuł prawny do posiadanych Numerów docelowych.
- 15.5. Łącza dostępowe będzie skonfigurowane w sposób umożliwiający realizację połączeń przychodzących. Konfiguracja łącza dostępowego będzie dokonywana przez Abonenta we współdziałaniu z Operatorem.
- 15.6. Operator zobowiązuje się nie udzielić innemu abonentowi prawa do gospodarowania Numerami dostępu wcześniej udostępnionym Abonentowi przez trzydzieści (30) dni od daty rozwiązania Umowy, na podstawie której Abonent korzystał z Numerów dostępu.

## **§16.**

### **USŁUGA ATMAN ISDN**

- 16.1. Usługa ATMAN ISDN (zwana dalej „Usługą” lub „Usługą Dostęp ISDN”) jest bezpośrednią usługą telekomunikacyjną umożliwiającą zestawianie połączeń głosowych lub transmisji danych w paśmie fonicznym, za pomocą sieci publicznej wykorzystującej technikę komutacji, w czasie rzeczywistym, w taki sposób, że każdy Użytkownik może użyć urządzenia końcowego dołączonego do określonego zakończenia sieci dla komunikowania się z innym użytkownikiem innego urządzenia końcowego, dołączonego do zakończenia sieci.
- 16.2. Usługa ATMAN ISDN umożliwia realizację połączeń telefonicznych poprzez fizyczne dołączenie Urządzeń Abonenta za pomocą łącza dostępowego do sieci Operatora.
- 16.3. Usługa ATMAN ISDN jest dostarczona w PUU, określonych w Umowie.
- 16.4. Operator odpowiada za zainstalowanie i utrzymanie łącza dostępowego do PUU.
- 16.5. Sieć Operatora jest połączona z sieciami operatorów publicznych i w związku z tym połączenia telefoniczne do stacjonarnych i komórkowych sieci krajowych wykonywane przy użyciu łącza dostępowego mogą być kierowane do każdego użytkownika polskiej sieci telekomunikacji publicznej oraz sieci komórkowej. Usługa ATMAN ISDN umożliwia wykonywanie połączeń międzynarodowych poprzez sieci operatorów zagranicznych. Na niektórych kierunkach międzynarodowych Operator nie gwarantuje prawidłowej realizacji usług transmisji danych i faksów, w związku z tym wyłącza się odpowiedzialność Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług w tym zakresie.
- 16.6. Przy wykorzystaniu Usługi Dostęp ISDN Abonent może wykonywać połączenia, których szczegółowy zakres jest określony w Cenniku. Operator udostępnienia Abonentom nieodpłatnie wgląd w billing.
- 16.7. W ramach Usługi Dostęp ISDN Operator oferuje usługi dodatkowe, których szczegółowy zakres znajduje się w Cenniku.

- 16.8. Operator przyporządkuje jeden numer wiodący z zakresu numeracji publicznej należącej do Operatora każdemu łączu dostępowemu lub wiązce łączy dostępowych według Umowy.
- 16.9. Abonent zobowiązuje się do kierowania w pierwszej kolejności wszystkich rodzajów połączeń wychodzących na łącze dostępowe przez cały okres świadczenia Usługi Dostęp ISDN. Punkt ten nie ma zastosowania, gdy Operator nie ma możliwości technicznej obsługi połączeń Abonenta.
- 16.10. Operator zablokuje możliwość wykonywania połączeń na kierunki znajdujące się na liście Numerów Wykluczonych, stanowiącej załącznik do Umowy. Zmiana kierunków znajdujących się na tej liście następuje przez zmianę listy Numerów Wykluczonych. Zmiana na liście kierunków nie powoduje zmiany warunków Umowy.
- 16.11. Usługa ATMAN ISDN zapewnia połączenia z numerami alarmowymi, w tym w szczególności z numerem 112.
- 16.12. Operator w ramach usługi ATMAN ISDN gromadzi dane o lokalizacji zakończenia łącza ISDN
- 16.13. Prawidłowe funkcjonowanie usługi ATMAN ISDN wymaga po stronie Abonenta zapewnienia centrali telefonicznej wyposażonej w obsługę łączy ISDN PRA 30B+D.
- 16.14. W przypadku stwierdzenia przez operatora lub zawiadomienia operatora przez Abonenta o przypadkach naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług, operator w porozumieniu z Abonentem podejmie niezwłocznie kroki w celu minimalizacji ewentualnych szkód i przywrócenia prawidłowego funkcjonowania usług, w szczególności kroki przewidziane ustawą z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800 zm. – dalej „Ustawa”). Operator poinformuje drogą e-mail Abonenta o podjętych środkach w zakresie bezpieczeństwa usług i danych Abonenta oraz o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą. W przypadku podjęcia kroków przewidzianych Ustawą ATM nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.
- 16.15. Operator nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji w ramach świadczonych usług, z zastrzeżeniem działań, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci.
- 16.16. Operator umieszcza dane Abonenta, w zakresie określonym ustawą z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800 zm.), w Ogólnokrajowym Spisie Abonentów prowadzonym przez Orange Polska S.A. Abonent może z uzasadnionych powodów złożyć Operatorowi pisemny sprzeciw na umieszczenie jego danych w Spisie Abonentów. Operator przekaże niezwłocznie taki sprzeciw Orange Polska S.A.

### **CZĘŚĆ III POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

#### **§17.**

#### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

- 17.1. Operator zapewnia tajemnicę telekomunikacyjną w zakresie wymaganym przez Ustawę.
- 17.2. Wszelkie informacje o charakterze technicznym, technologicznym, handlowym, w tym warunki opłat lub związane z organizacją przedsiębiorstwa każdej ze Stron, uzyskane przez drugą Stronę w trakcie negocjacji i wykonywania Umowy, będą traktowane jak tajemnica przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, niezależnie od tego, czy Strona podjęła niezbędne działania w celu zachowania ich poufności



- z zastrzeżeniem, iż Strony są uprawnione do ujawnienia informacji w zakresie wymaganym przez prawo, w tym na żądanie uprawnionych organów.
- 17.3. Ograniczenie, o którym mowa w ust. 17.2 powyżej, obowiązuje przez okres od zawarcia Umowy do upływu jednego roku od jej wygaśnięcia lub rozwiązania.
  - 17.4. Prawem właściwym dla wykonania i interpretacji Regulaminu oraz Umowy jest prawo polskie.
  - 17.5. W przypadku jakichkolwiek sporów wynikłych w związku z realizacją Umowy, Strony zobowiązują się rozwiązać je polubownie w drodze wzajemnych negocjacji.
  - 17.6. Gdyby polubowne rozwiązanie sporu okazało się niemożliwe, Operator albo Abonent poddadzą spór do rozstrzygnięcia sądowi powszechnemu, właściwemu miejscowo ze względu na siedzibę Operatora.
  - 17.7. W sprawach nieuregulowanych Umową lub Regulaminem stosuje się przepisy obowiązującego prawa, w szczególności Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy.
  - 17.8. Nieważność lub niewykonalność któregośkolwiek z postanowień Regulaminu lub Umowy nie ma wpływu na ważność i skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu lub Umowy.
  - 17.9. Niniejszy Regulamin zastępuje wszelkie wcześniejsze Regulaminy Świadczenia Usług Głosowych, obowiązujące u Operatora.
  - 17.10. Operator wyraża zgodę na tłumaczenie Regulaminu lub Umowy na inne języki z zastrzeżeniem, iż wersja polska jest wiążąca dla wszelkich przypadków interpretacji zapisów Regulaminu lub Umowy powstałych w związku z tłumaczeniami.
  - 17.11. Zmiana Regulaminu nie stanowi zmian warunków Umowy, skutkujących koniecznością sporządzenia Aneksu.
  - 17.12. Operator powiadamia Abonenta o każdej zmianie w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie, poprzez zamieszczenie na fakturach VAT wysyłanych do Abonentów odpowiedniego komunikatu wraz z wyjaśnieniem sposobu zapoznania się z treścią zmienionego Regulaminu
  - 17.13. Regulamin obowiązuje od dnia 7.06.2014 r.

wersja 2.0.