

**Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych - telefonia stacjonarna VoIP  
świadczona przez firmę HomeNet Technologies sp. z o.o.**

## HomeNet Technologies

Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług telefonii VoIP zwany dalej Regulaminem, określa zakres i warunki wykonywania usług przez Operatora - HomeNet Technologies spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością działającą na podstawie zgłoszenia działalności telekomunikacyjnej.

Regulamin niniejszy wchodzi w życie 15.12.2008 roku i od tego dnia obowiązuje bezterminowo wszystkich odbiorców usług telekomunikacyjnych spółki HomeNet Technologies do dnia publikacji nowego regulaminu w BOK i na stronie [www.honenet.pl](http://www.honenet.pl).

### 1. Postanowienia Ogólne

Niniejszy regulamin stanowi integralną część Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych i określa zakres i warunki wykonywania przez Homenet Technologies sp. z o.o. usług telekomunikacyjnych. Na potrzeby regulaminu oraz Umowy przyjmuje się następujące znaczenie zwrotów zawartych w ich treściach:

- 1.1 **Abonament** - opłata za stały dostęp do publicznej sieci telefonicznej oraz możliwość korzystania za pomocą urządzenia końcowego z usług telekomunikacyjnych.
- 1.2 **Abonent** - Osoba fizyczna albo prawna, lub jednostka organizacyjna, która zawarła na piśmie Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z HomeNet.
- 1.3 **Billing** - szczegółowy, elektroniczny wykaz Usług wykonanych na rzecz Abonenta w Okresie Rozliczeniowym.
- 1.4 **Biuro Obsługi Klienta - BOK** - jednostka organizacyjna Operatora odpowiedzialna za kompleksową obsługę Abonentów w zakresie świadczonych usług.
- 1.5 **Biuro Rozliczeń BOK** - jednostka organizacyjna Operatora dokonująca rozliczeń z Abonentami.
- 1.6 **Cenniki HomeNet** - Cenniki Usług telekomunikacyjnych Homenet.
- 1.7 **HomeNet** - Homenet Technologies sp. z o.o. z siedzibą w Białymstoku, ul. Świętojańska 13/2 lok.0, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym, pod numerem KRS: 0000111677, zwana dalej **Operatorem**.
- 1.8 **Kaucja**- kwota będąca zabezpieczeniem należności za sprzęt zainstalowany u Abonenta i usługi wykonane przez Homenet na rzecz Abonenta.
- 1.9 **Okres Rozliczeniowy** - miesięczny okres, który jest podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec Homenet.
- 1.10 **Regulamin** - Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Homenet Technologies sp. z o.o.
- 1.11 **Sieć Operatora** - urządzenia telekomunikacyjne i linie telekomunikacyjne zestawione i połączone w sposób umożliwiający przekaz sygnałów pomiędzy określonymi zakończeniami sieci, za pomocą przewodów, fal radiowych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną, eksploatowane przez Operatora w rozumieniu Ustawy z dnia 21 lipca 2000 roku Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. nr 73, poz. 852 z późn. zm.).
- 1.12 **Siła Wyższa** - zdarzenie o charakterze nadzwyczajnym niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia ( w szczególności: działania sił przyrody, zamieszki i niepokoje społeczne, awarie w dostawie energii, zmiana przepisów prawa, akty władzy państwowej i samorządowej), za które operator nie ponosi odpowiedzialności.
- 1.13 **Umowa** - Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta na piśmie pomiędzy Abonentem a HomeNet.
- 1.14 **Urządzenie końcowe** - urządzenie telekomunikacyjne przeznaczone do współpracy z siecią publiczną (bramka dostępową, telefon, telefax)
- 1.15 **Usługi** - usługi telekomunikacyjne świadczone przez Homenet określone w §4 ust. 1
- 1.17 **Ustawa** - o ile brak innego opisu, oznacza Ustawę z dnia 21 lipca 2000 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz.U.nr 73, poz.852 z późn.zm.).

### 2. Warunki zawierania umów.

- 2.1.1 Przedmiotem Umowy jest świadczenie za opłatą usług opisanych w par.3 i 4 niniejszego Regulaminu. 2.1.2Stronami Umowy są Abonent iOperator.
- 2.1.3 Zakres praw i obowiązków stron Umowy określają w szczególności: Umowa. Regulamin, oraz Cenniki HomeNet.
- 2.2 Umowa może zostać zawarta na czas nieokreślony lub określony, początek umowy określa się w dniu podpisania Protokołu Odbioru lub dnia określonego zgodnie z pkt 3.8.
- 2.2.1 Określony czas trwania umowy może zostać ustalony na podstawie indywidualnych uzgodnień pomiędzy stronami, dokonanych w treści Umowy.
- 2.2.2 Umowa zawarta na warunkach Promocyjnych jest umową na czas określony i trwa zgodnie z okresem promocji (6,12, 24,36 miesięcy) od dnia podpisania Protokołu Odbioru lub dnia określonego zgodnie z pkt 3.8, po tym okresie poczytuje się ją za zawartą na czas nieokreślony, przy czym rozwiązanie umowy zgodnie z postanowieniami pkt 5.4 następuje w ostatnim dniu miesiąca.
- 2.3 Abonentem może zostać każda osoba prawna lub fizyczna posiadająca pełnię przysługujących praw obywatelskich na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
- 2.3.1 Do zawarcia Umowy niezbędna jest prawidłowa identyfikacja Abonenta. W tym celu, przed podpisaniem Umowy, Abonent przedstawi Operatorowi:
  - 2.3.2 w przypadku, gdy Abonentem jest osoba fizyczna, nie prowadząca działalności gospodarczej:
    - 2.3.2.1 dowód osobisty lub paszport;
    - 2.3.2.2 dokument potwierdzający posiadany numer ewidencyjny PESEL..
  - 2.3.3 w przypadku, gdy Abonentem jest osoba fizyczna, prowadząca działalność gospodarczą:
    - 2.3.3.1 dowód osobisty lub paszport;
    - 2.3.3.2 dokument potwierdzający posiadany numer ewidencyjny PESEL;
    - 2.3.3.3 dokument potwierdzający posiadany numer NIP;
    - 2.3.3.4 dokument potwierdzający posiadany numer REGON;
    - 2.3.3.5 zaświadczenie o wpisie do właściwej ewidencji działalności gospodarczej.
  - 2.3.4 w przypadku, gdy Abonentem jest spółka nie posiadająca osobowości prawnej:
    - 2.3.4.1 dowód osobisty lub paszport wszystkich udziałowców;

- 2.3.4.2 dokument potwierdzający posiadany numer ewidencyjny PESEL wszystkich udziałowców;
- 2.3.4.3 dokument potwierdzający posiadany numer NIP;
- 2.3.4.4 dokument potwierdzający posiadany numer REGON;
- 2.3.4.5 zaświadczenie o wpisie do właściwej ewidencji działalności gospodarczej lub zaświadczenie o prowadzonej ewidencji w Krajowym Rejestrze Sądowym wszystkich udziałowców.
- 2.3.5 w przypadku, gdy Abonentem jest podmiot posiadający osobowość prawną:
  - 2.3.5.1 dokument potwierdzający posiadany numer NIP;
  - 2.3.5.2 dokument potwierdzający posiadany numer REGON;
  - 2.3.5.3 zaświadczenie o prowadzonej ewidencji w Krajowym Rejestrze Sądowym;
  - 2.3.5.4 jeżeli przedstawiciel Abonenta nie jest odpowiednio umocowany prawnie w zaświadczeniu KRS, stosowne upoważnienie do wyłącznego występowania w imieniu Abonenta jako stronie Umowy;
  - 2.3.5.5 dowód osobisty lub paszport przedstawiciela Abonenta; dokument potwierdzający posiadany przez przedstawiciela Abonenta numer ewidencyjny PESEL.
- 2.4 Umowa może być zawarta w lokalu Homenet bądź poza nim z upoważnionym przedstawicielem.
- 2.5 Umowa może być zawarta z użytkownikiem posiadającym zameldowanie w lokalu, w którym zainstalowane będzie urządzenie końcowe.
- 2.6 Umowa może być zawarta z Użytkownikiem nie posiadającym meldunku w miejscu zainstalowania urządzenia końcowego po uprzednim podpisaniu przez użytkownika oświadczenia mówiącego o odpowiedzialności Użytkownika przed właścicielem lokalu bądź dostarczeniu przez Użytkownika zgody od dysponenta lokalu na zainstalowanie okablowania lub urządzeń niezbędnych do świadczenia Usługi.
  - 2.6.2 Homenet ma prawo odmówić zawarcia umowy w przypadkach gdy:
    - 2.6.2.1 Proponowany przez Abonenta zakres lub sposób korzystania z sieci może niekorzystnie wpłynąć na obsługę pozostałych użytkowników Sieci Operatora;
    - 2.6.2.2 Brak jest możliwości technicznych realizacji usługi.
    - 2.6.2.3 Użytkownik zalegał bądź zalega w płatnościach na rzecz Homenet z tytułu świadczonych przez Homenet jakichkolwiek usług.
    - 2.6.2.4 Użytkownik, który nie jest dysponentem lokalu, nie uzyskał zgody od dysponenta lokalu na zainstalowanie okablowania lub urządzeń niezbędnych do świadczenia usługi.
    - 2.6.2.5 Użytkownik, który nie jest dysponentem lokalu nie podpisał oświadczenia mówiącego o odpowiedzialności użytkownika przed dysponentem lokalu za zainstalowanie okablowania i urządzeń końcowych niezbędnych do realizacji usługi.
    - 2.6.2.6 Operator negatywnie oceni wiarygodność płatniczą Użytkownika.
- 2.7 W przypadku zawierania Umowy z osobą fizyczną Operator będzie gromadzić i przetwarzać w swojej bazie dane Abonenta zawarte w Umowie w celu jej wykonania, zgodnie z Ustawą z dn.29.08.1997r. O Ochronie Danych Osobowych. Abonent ma prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania.

### **3. Uruchomienie usługi.**

- 3.1 Zawarta umowa zobowiązuje Homenet do przeprowadzenia instalacji czyli doprowadzenia niezbędnego okablowania do lokalu i dostarczeniu niezbędnych urządzeń w terminie do 31 dni od momentu podpisania umowy.
- 3.2 Termin instalacji i uruchomienia usługi może ulec przedłużeniu, jeśli po zawarciu Umowy wystąpią okoliczności niemożliwe wcześniej do przewidzenia.
- 3.3 Abonent zobowiązany jest do:
  - 3.3.1 Udostępnienia Operatorowi odpowiednich pomieszczeń w celu zainstalowania okablowania i urządzeń końcowych oraz udzielenia niezbędnej pomocy w procesie instalacji okablowania.
  - 3.3.2 Zabezpieczenia instalacji i urządzeń przed ich uszkodzeniem, kradzieżą lub dostępem osób nieuprawnionych.
  - 3.3.3 Umożliwienia Operatorowi, w uzgodnionym terminie, dostępu do pomieszczeń lokalu i urządzeń końcowych, w celu sprawdzenia ich stanu technicznego oraz w razie potrzeby ich konserwacji, naprawy lub wymiany.
- 3.4 Uruchomienie usługi następuje w dniu, w którym Operator zgłosi Abonentowi ten fakt. Od tego momentu naliczane są opłaty wynikające z świadczenia usługi.
- 3.5 Abonent ma obowiązek wykonania odbioru prac instalacyjnych w terminie najpóźniej 5 dni od zgłoszenia przez Operatora faktu uruchomienia usługi.
- 3.6 Podczas odbioru prac instalacyjnych, obie strony podpisują dokument potwierdzający poprawne wykonanie prac i gotowość Abonenta do odbioru Usług. Od następnego dnia rozpoczęte zostanie naliczanie opłat zgodnie z Umową.
- 3.7 Jeżeli podczas odbioru prac Abonent zgłosi usterki, co musi mieć również formę pisemną, Operator usunie je w maksymalnym terminie kolejnych 5 dni i ponownie zgłosi Abonentowi gotowość do odbioru prac instalacyjnych.
- 3.8 Jeżeli w ciągu 5 dni po zgłoszeniu przez Operatora Abonentowi faktu uruchomienia usługi, Abonent nie dokona odbioru ani nie zgłosi uwag, przyjmuje się, że usługa instalacyjna została odebrana i od następnego dnia rozpoczęte zostanie naliczanie opłat zgodnie z Umową.
- 3.9 Jeżeli przedmiotem ustaleń zawartych w Umowie będzie również dostarczenie przez Operatora urządzenia do komunikacji z siecią Operatora, to przed odbiorem usługi Abonent ma prawo oczekiwać od Operatora wykonania wszelkich niezbędnych prac konfiguracyjnych tego urządzenia. W takiej sytuacji odbiór usługi musi nastąpić bezpośrednio po wykonaniu konfiguracji i stwierdzeniu tego faktu przez obie strony.
- 3.10 Operator może odmówić przyłączenia urządzenia Abonenta do swojej Sieci, jeżeli to nie uzyska pozytywnej oceny technicznej dokonanej przez przedstawiciela Operatora;
- 3.11 Po uruchomieniu Usługi, abonent otrzyma od Wydziału Rozliczeń BOK Operatora dokument potwierdzający rozpoczęcie naliczania opłat. W przypadku nieotrzymania takiego dokumentu w ciągu 45 dni od daty uruchomienia usługi, Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić ten fakt do Wydziału Rozliczeń BOK Operatora.

### **4. Realizacja usługi.**

- 4.1 Rodzaje usług świadczonych przez Homenet:
  - 4.1.1 Przyłączenie urządzenia końcowego do sieci.
  - 4.1.2 Usługi telefoniczne: połączenia lokalne i strefowe, połączenia międzystrefowe i międzynarodowe.
  - 4.1.3 Usługi faxowe.
- 4.2 Homenet podaje w publicznie dostępnym spisie następujące dane Abonenta:
  - 4.2.1 Numer urządzenia końcowego.
  - 4.2.2 Nazwę lub nazwiska i imiona.

- 4.2.3 Nazwę ulicy, przy której znajduje się zakończenie sieci.
- 4.3 Abonent może złożyć zastrzeżenie dotyczące umieszczania poszczególnych danych w publicznie dostępnym spisie Abonentów.
- 4.4 Numer urządzenia końcowego nadaje Operator.
- 4.4.1 Abonent może żądać zmiany numeru, gdy wykaże uciążliwość z jego korzystania..
- 4.4.2 Numer urządzenia końcowego może zostać zmieniony na życzenie Abonenta, jeżeli jest to technicznie możliwe.
- 4.4.3 Operator może dokonać zmiany numeru urządzenia końcowego po uprzednim pisemnym zawiadomieniu Abonenta o zmianie numerów, co najmniej na trzy miesiące przed planowaną zmianą.
- 4.5 Operator zapewnia Abonentom tajemnicę komunikowania się zwaną „tajemnicą telekomunikacyjną”, obejmującą informacje przekazywane w publicznej sieci telekomunikacyjnej, dane Użytkowników a także dane dotyczące połączeń przez nich wykonywanych. Informacje objęte tajemnicą mogą zostać ujawnione jedynie w przypadkach określonych w przepisach prawnych.
- 4.6 Zakres odpowiedzialności Operatora:
- 4.6.1 Homenet ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług wyłącznie w zakresie określonym Prawem telekomunikacyjnym.
- 4.6.2 Operator nie odpowiada za przerwy w świadczeniu Usługi oraz straty spowodowane przez wadliwe funkcjonowanie systemu z przyczyn niezależnych od operatora (awarie łączy zewnętrznych, działanie Siły Wyższej, itp....)
- 4.6.3 Operator nie odpowiada za przerwy w świadczeniu Usług oraz straty spowodowane przez wadliwe funkcjonowanie urządzeń abonenckich, niebędących własnością Homenet.
- 4.6.4 Operator nie wyklucza występowania krótkich przerw w świadczeniu Usług, związanych z pracami modernizacyjnymi lub spowodowanych brakiem zasilania energią elektryczną w budynku. Przerwy takie nie podlegają reklamacji.
- 4.6.5 Operator nie odpowiada za mechaniczne uszkodzenia oraz związane z tym przerwy w świadczeniu Usług spowodowane przez uszkodzenie systemu okablowania w lokalu Abonenta.
- 4.6.6 Operator nie odpowiada za straty i szkody powstałe w wyniku przerw w świadczeniu Usług.
- 4.6.7 Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych. Odszkodowanie nie przysługuje Abonentowi, jeżeli łączny czas przerw w okresie rozliczeniowym był krótszy od 48 godzin.
- 4.6.8 Niezależnie od odszkodowania wymienionego w punkcie 4.6.7 Abonentowi przysługuje zwrot w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi.
- 4.7 Prawa i obowiązki Abonenta.
- 4.7.1 Abonent ma prawo do korzystania z Usług i z Sieci Operatora zgodnie z ich przeznaczeniem, w ramach obowiązującego ustawodawstwa i stosownie do postanowień Regulaminu.
- 4.7.2 Abonent nie ma prawa samowolnie rozbudowywać Sieci Operatora ani podłączać samowolnie urządzeń do zakończenia Sieci, znajdującego się w lokalu Abonenta, bez uprzedniego uzyskania zgody Operatora.
- 4.7.3 Abonent nie ma prawa udostępniać Usług świadczonych przez Operatora, oraz nie ma prawa świadczyć na ich podstawie innych usług telekomunikacyjnych poza lokal, którego dotyczy umowa.
- 4.7.4 Abonent posiada prawo do reklamacji, co do braku dostępności świadczonej przez Operatora Usługi lub ich jakości oraz wysokości naliczonych przez Operatora opłat. Tryb postępowania reklamacyjnego opisany został w dziale Reklamacje.
- 4.8 Operator na czas trwania umowy udostępnia urządzenia w cenie Abonamentu (wg Protokołu odbiorczego) w celu wykonania usługi.
- 4.9 Zmiany w treści Regulaminu wchodzi w życie automatycznie z dniem opublikowania (w BOK i na stronie [www.homenett.pl](http://www.homenett.pl)) i są wiążące dla obu stron Umowy chyba, że Abonent w ciągu 30 dni od daty publikacji wyrazi pisemnie brak akceptacji dla zmian. W takim przypadku Operator ma prawo rozwiązania Umowy, również tej zawartej na czas określony w trybie wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego bezpośrednio następującego po miesiącu, w którym wypowiedzenie zostało dostarczone drugiej stronie.
- 5. Zmiana, rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy.**
- 5.1 Zmiany w treści Regulaminu wchodzi w życie automatycznie z dniem opublikowania (w BOK) i są wiążące dla obu stron Umowy chyba, że Abonent w ciągu 30 dni od daty publikacji wyrazi pisemnie brak akceptacji dla zmian. W takim przypadku Operator ma prawo rozwiązania Umowy, również tej zawartej na czas określony, w trybie wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego bezpośrednio następującego po miesiącu, w którym wypowiedzenie zostało dostarczone drugiej stronie.
- 5.2 Umowę zawartą na czas nieokreślony może rozwiązać każda ze stron za obopólnym pisemnym porozumieniem lub w trybie pisemnego wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego bezpośrednio następującego po miesiącu, w którym wypowiedzenie zostało dostarczone drugiej stronie z zastrzeżeniem punktu 5.11.
- 5.3 Umowa na czas określony może zostać rozwiązana przed upływem terminu jej obowiązywania za obopólnym pisemnym porozumieniem stron.
- 5.4 Umowa zawarta na czas określony, oraz umowy na warunkach promocyjnych ulegają automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że jedna ze stron dostarczy dokument, w którym wyrazi wolę nieprzedłużania Umowy, w miesiącu poprzedzającym zakończenie tych Umów ze skutkiem na koniec następnego miesiąca kalendarzowego. W tym terminie Abonent zobowiązany jest do zwrotu urządzeń opisanych w pkt 4.8, pod rygorem zapłaty kary umownej określonej w pkt 5.11.
- 5.5 Umowa może zostać rozwiązana w każdym terminie, jeśli zaistnieją przeszkody formalne lub techniczne uniemożliwiające realizację postanowień Umowy.
- 5.6 Operator może odstąpić od Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
- 5.6.1 zmiany prawa, które uniemożliwia Operatorowi świadczenie Usługi.
- 5.6.2 naruszenia istotnych postanowień Umowy i regulaminu przez Abonenta.
- 5.7 Abonent może odstąpić od Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku powtarzającego się rażącego naruszenia istotnych postanowień Umowy przez Operatora, a w szczególności:
- 5.7.1 Nie uruchomienia przez Operatora usługi w terminie ustalonym w Umowie z winy operatora.
- 5.7.2 Wystąpienia przerwy w świadczeniu Usług trwających dłużej niż 30 następujących po sobie dni z przyczyn zawinionych przez Operatora.
- 5.8 Na długość trwania i warunki obowiązywania Umowy nie ma wpływu szczególnie przypadek, gdy Abonent z przyczyn niezależnych od Operatora, zaprzestanie odbierać Usługi (np. poprzez opuszczenie przez Abonenta lokalu, w którym świadczona jest Usługa).

- 5.9 Umowa wygasa w przypadku powzięcia przez Operatora wiadomości o:
- 5.9.1 Śmierci Abonenta (w odniesieniu do osób fizycznych),
  - 5.9.2 Likwidacji osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej będącej stroną Umowy.
- 5.10 Wszelkie dokumenty dot. realizacji Umowy (w szczególności wnioski, porozumienia, wypowiedzenia, cesje, wyrażenie woli) muszą mieć formę pisemną, pod rygorem nieważności, i muszą być dostarczone drugiej stronie. Aby ich doręczenie było prawnie skuteczne dokumenty muszą być dostarczone drugiej stronie za pomocą przesyłki poleconej lub osobiście. Wymóg ten nie dotyczy zmian treści Regulaminu.
- 5.11 W związku z rozwiązaniem umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu urządzeń opisanych w punkcie 4.8, w terminie 1 dnia od rozwiązania umowy, pod rygorem zapłaty kary umownej w wysokości określonej w Cenniku, będącym integralną częścią niniejszego Regulaminu. Jeżeli zwrócone Operatorowi urządzenia będą uszkodzone lub zniszczone, Abonent zobowiązany jest zapłacić Operatorowi karę umowną odpowiadającą wartości uszkodzeń lub zniszczeń, na pisemne żądanie Operatora.
- 5.12 W przypadku rozwiązania przez którąkolwiek ze stron, umowy zawartej na czas określony lub umowy zawartej na warunkach promocyjnych, przed upływem terminu na jaki je zawarto, z przyczyn niezależnych od Operatora, Abonent zapłaci na rzecz Operatora kwotę odpowiadającą należnościom Operatora, które Abonent był zobowiązany uiścić w przypadku nie skorzystania z promocji. Należności te płatne są w terminie 7 dni od otrzymania przez Abonenta wezwania do zapłaty lub pisma o rozwiązaniu umowy.
- 5.13 Umowy zawarte na czas określony lub umowy zawarte na warunkach promocyjnych można rozwiązać zgodnie z ustaleniami indywidualnymi zawartymi pisemnie na umowie i zgodnie z warunkami tych ustaleń, bez dodatkowych opłat.

## 6. Cesje praw i obowiązków wynikających z Umowy.

- 6.1 Prawa i obowiązki każdej ze stron mogą zostać scedowane na osobę trzecią.
- 6.2 W przypadku cesji praw i obowiązków Abonenta, umowa z dotychczasowym Abonentem zostaje rozwiązana w ostatnim dniu miesiąca kalendarzowego, w którym cesja ma miejsce, przy czym wykonanie cesji może się odbyć do dnia 20 każdego miesiąca. Nowy Abonent przejmuje wszystkie prawa i obowiązki poprzedniego Abonenta z pierwszym dniem kolejnego miesiąca kalendarzowego. Adnotacja o cesji umieszczona zostanie na nowej Umowie
- 6.3 Cesja praw i obowiązków Abonentkich może nastąpić jedynie wówczas, gdy fizyczne miejsce instalacji (lokal) i odbioru Usługi pozostaje niezmienione.
- 6.4 Warunkiem wykonania cesji jest uregulowane saldo zobowiązań Abonenta względem Operatora. Opłata za wykonanie cesji jest pobierana zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

## 7. Zawieszanie i odwieszanie Usługi.

- 7.1 Jeżeli Umowa zawarta jest na czas nieokreślony może zostać na wniosek Abonenta zawieszona na okres nie mniejszy od 2 miesięcy i nieprzekraczający 12 miesięcy.
- 7.2 Umowa nie może zostać zawieszona, jeżeli zawarta jest na czas określony lub jest w trybie wypowiedzenia.
- 7.3 Okres zawieszenia usługi musi rozpoczynać się z początkiem miesiąca kalendarzowego.
- 7.4 Wniosek Abonenta o zawieszenie Usługi musi być skutecznie dostarczony do Operatora najpóźniej do 20 dnia miesiąca kalendarzowego bezpośrednio poprzedzającego miesiąc, od którego Usługa ma być zawieszona.
- 7.5 W okresie zawieszenia Usługi Abonent ponosi stałą miesięczną opłatę za utrzymanie sieci w miejscu instalacji, zaś abonament przestaje być naliczany - wysokość opłaty za utrzymanie sieci określa Cennik.
- 7.6 Po okresie zawieszenia Abonament ponownie jest naliczany wg obowiązujących w aktualnym Cenniku stawek.
- 7.7 Wniosek Abonenta o odwieszenie Usługi musi być skutecznie dostarczony do Operatora najpóźniej do 20 dnia miesiąca kalendarzowego bezpośrednio poprzedzającego miesiąc, od którego Usługa ma być odwieszona.
- 7.8 Jeżeli Abonent nie złoży wniosku o odwieszenie Usługi wcześniej niż ostatniego dnia 12 miesięcznego okresu zawieszenia, usługa zostaje automatycznie odwieszona przez Operatora bez wniosku Abonenta i bez pisemnej dodatkowej informacji ze strony Operatora o tym fakcie.
- 7.9 Za odwieszenie Usługi w każdym przypadku Operator nalicza jednorazową opłatę manipulacyjną zgodnie z Cennikiem.

## 8. Opłaty

- 8.1 Wysokość opłat oraz sposób ich naliczania określają Cenniki.
- 8.2 Abonent zobowiązuje się do realizowania świadczeń finansowych w postaci wpłat na rachunek bankowy wskazany przez Operatora oraz w terminach wskazanych w Regulaminie.
- 8.3 W szczególnych przypadkach Operator może zastosować względem Abonenta inny Cennik niż aktualnie obowiązujący. Zapis o istnieniu szczególnych - indywidualnych stawek i ustaleń musi być zawarty w Umowie bądź w załączniku do Umowy.
- 8.4 Opłaty za świadczone usługi pobierane są na podstawie wystawionych przez Operatora faktur.
- 8.5 Opłaty za Abonament powinny być uiszczone przez Abonenta zgodnie z terminami płatności na fakturze.
- 8.6 Opłaty za pozostałe Usługi (opłata aktywacyjna, opłata za wykonane połączenia telefoniczne) pobierane będą zgodnie z terminami płatności na fakturze miesiąca kalendarzowego bezpośrednio następującego po miesiącu odbioru Usługi i naliczenia opłat.
- 8.7 Za dzień przyjęcia wpłaty uznaje się datę faktycznego zaksięgowania środków pieniężnych na rachunku Operatora.
- 8.8 Podstawowe dane na temat każdej wystawionej przez Operatora faktury (wartość, numer, data wystawienia i termin płatności) prezentowane są na stronie <http://faktury.mickiewicza.pl> za pośrednictwem systemu jednoznacznie identyfikującego Abonenta.
- 8.9 Na życzenie Abonenta Operator wysyła faktury na adres korespondencyjny wskazany w Umowie.
- 8.10 Istnieje możliwość osobistego odbioru faktur w Biurze Rozliczeń BOK.
- 8.11 Operator udostępni swoim Abonentom Billing elektroniczny umieszczony na stronie <http://faktury.mickiewicza.pl> za pośrednictwem systemu jednoznacznie identyfikującego Abonenta.
- 8.12 Abonent ma możliwość otrzymywania Billingu w formie papierowej. Za sporządzenie i doręczenie takiego Billingu Operator pobiera opłatę zgodnie z Cennikiem.
- 8.13 W przypadku opóźnień w dokonywaniu opłat przez Abonenta, Operator ma prawo do naliczania kar w wysokości odsetek ustawowych oraz gdy zaistnieją stosowne sytuacje: jednorazowych opłat dodatkowych za wysłanie wezwania do zapłaty oraz opłatę za podjęcie działań technicznych mających na celu ograniczenie Usług. Wysokość powyższych opłat została ustalona w Cenniku.
- 8.14 Kaucja, o ile została ustalona przez Operatora, zostaje zwrócona Abonentowi po zakończeniu trwania Umowy i po zwróceniu przez Abonenta urządzeń końcowych, które były przedmiotem ustalenia Kaucji.
- 8.15 Kaucja zostaje zwrócona przez Operatora na rachunek bankowy Abonenta, wskazany przez Abonenta na Umowie bądź w innym piśmie akceptowanym przez Operatora.

8.16 Zmian cen umów w toku wchodzi w życie poprzez wysłanie aneksu do umowy Abonentowi, chyba że Abonent w ciągu 30 dni od daty otrzymania aneksu wyrazi pisemnie brak akceptacji dla tych zmian.

## **9. Ograniczenia w świadczeniu Usług przez Operatora.**

9.1 Operator ma prawo ograniczyć Abonentowi dostęp do Usługi bez rekompensaty, jeżeli ten nie wywiązuje się z Umowy, nie przestrzega Regulaminu. Poprzez ograniczenie dostępu do Usługi rozumie się wyłączenie Abonentowi usługi dostępu do telefonii VoIP, przy czym zawarta umowa jest w toku do chwili jej rozwiązania zgodnie z punktem 5.

9.2 W przypadku, gdy Abonent zwleka z płatnością należności za wykonane usługi telekomunikacyjne przez okres dłuższy niż 30 dni, Operator może ograniczyć świadczenie Usług, świadcząc tylko i wyłącznie Usługi niepowiększające salda Abonenta, w tym przekazywanie połączeń i połączenia nieodpłatne.

9.3 W przypadku opóźnienia w zapłacie Operator uprawniony jest do naliczania odsetek ustawowych, jak też obciążenie Abonenta kosztami sporządzenia i przesłania wezwania do zapłaty, zgodnie z Cennikiem.

9.4 Przy braku reakcji Abonenta na wezwanie, Operator uprawniony jest do rozpoczęcia procedury windykacji należności za pośrednictwem firmy świadczącej profesjonalne usługi w zakresie windykacji należności.

9.5 Za ponowne rozpoczęcie świadczenia Usług Operator pobiera opłatę manipulacyjną zgodnie z Cennikiem.

9.6 W przypadku 2- miesięcznej zwłoki w opłatach Operator ma prawo wystawić Abonentowi notę obciążeniową tytułem windykacji w wysokości zryczałtowanego zwrotu kosztów - 200 zł.

## **10. Reklamacje.**

10.1 Abonent może zgłosić reklamację, co do braku dostępności świadczonych przez Operatora Usług lub ich jakości;

10.2 Abonent może zgłosić reklamację, co do wysokości naliczonych przez Operatora opłat;

10.3 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.

10.4 Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w punkcie 11.3, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

10.5 Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej użytkowników danego dostawcy usług;

10.6 Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę, o której mowa w punkcie 11.5. a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości;

10.7 Reklamacja powinna zawierać: nazwę Abonenta, numer konta klienta, adres instalacji i numer faktury (jeżeli reklamacja dotyczy sposobu naliczenia opłat przez Operatora), wysokość reklamowanej kwoty należności, dokładne określenie niewykonanej lub nienależycie wykonanej Usługi oraz okres, którego zdarzenie dotyczy, a także wszelkie dokumenty i posiadane dowody uzasadniające reklamację, podpis osoby uprawnionej do reprezentowania Abonenta.

10.8 W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w punkcie 11.7, 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 nie uzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania;

10.9 Jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne, zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

10.10 Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona

10.11 Po uzyskaniu informacji od Abonenta o awarii, Operator niezwłocznie podejmie działania w celu usunięcia usterki, lub wyjaśnienia wzajemnych rozliczeń;

10.12 W przypadku przerwy w świadczeniu Usług przez Operatora wynikającej z winy Operatora, Abonentowi przysługuje prawo do upustu w Abonamencie w wysokości proporcjonalnej do czasu wadliwego funkcjonowania, bądź braku dostępu do usługi, o ile przekroczy on 24 godziny ciągłej przerwy lub wadliwego funkcjonowania. Upust jest uwzględniany przy następnym wystawianiu Abonentowi fakturze w wysokości 1/30 Abonamentu za każdy dzień stwierdzonej przerwy lub wadliwego działania.

10.13 Obowiązek skutecznego powiadamiania Operatora o wadliwym funkcjonowaniu, bądź braku dostępu do usługi spoczywa na Abonencie. Upust w abonamencie udzielany jest za każdy dzień braku dostępu do usługi z przyczyn zależnych od Operatora.

10.14 W szczególnych przypadkach Operator może udzielić Abonentowi upustu bez zachowania warunków opisanych w punkcie 10.13 niniejszego Regulaminu. W przypadku uznania reklamacji dotyczącej wysokości należności wniesiona opłata zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności Abonenta o ile abonent wyrazi na to wolę w przeciwnym wypadku opłata podlega zwrotowi.

## **11. Postanowienia końcowe.**

11.1.1 Poufność informacji

11.1.2 Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie danych Abonenta w celu prawidłowego wykonywania Usług przez Operatora na rzecz Abonenta oraz na przesyłanie Abonentowi przez Operatora informacji handlowych drogą elektroniczną, listowną lub w jakikolwiek inny sposób.

11.1.3 Operator i Abonent zobowiązani są do zachowania poufności informacji o warunkach łączącej strony Umowy oraz danych identyfikacyjnych Abonenta, a wzajemnie udzielane informacje mogą być wykorzystywane wyłącznie do celów wykonania łączącej Strony Umowy.

11.1.4 Wszelkie informacje, o których mowa w punkcie Regulaminu, nie mogą być udzielane osobom trzecim z zastrzeżeniem sytuacji opisanych w punktach i Regulaminu oraz przypadków przewidzianych prawem.

11.1.5 Operator i Abonent zobowiązani są do wzajemnego zachowania poufności informacji oraz zbiorów danych, do których mieli dostęp poprzez Sieć Operatora w trakcie obowiązywania Umowy, jak również zobowiązani są do powstrzymania się od zbierania, przetwarzania i przechowywania oraz udostępniania tych informacji i danych osobom trzecim bez zgody drugiej Strony, z wyjątkiem przetwarzania danych Abonenta w celu należytego wykonania Umowy przez Operatora. Obowiązek dochowania poufności obejmuje także pracowników i inne osoby, którym Strony powierzyły wykonanie zobowiązań lub za pomocą, których zobowiązania wykonywały. Obowiązek ten wiąże Strony także po rozwiązaniu Umowy.

11.1.6 Operator nie ingeruje w treść przesyłanych lub otrzymywanych przez Abonenta informacji i nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne naruszenie

prawa wynikające z treści takich informacji.

- 11.2 Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora o wszelkich zmianach danych dotyczących swojego statusu prawnego (w tym zmiany adresu) zawartych na druku Umowy w terminie 14 dni od zaistnienia takiego faktu.
- 11.3 Wszelkie oświadczenia skierowane do Operatora winny być dokonywane w formie pisemnej i, aby doręczenie było skuteczne, powinny zostać przesłane listem poleconym, lub dostarczone do Wydziału Rozliczeń BOK Operatora osobiście przez Abonenta.
- 11.4 Wszelką korespondencję skierowaną do Operatora należy kierować na jego adres siedziby w dniu podpisania umowy jest to: 15-082 Białystok, ul. Świętojańska 13/2 lok. nr 0.
- 11.5 Abonent zostanie poinformowany o zmianach treści niniejszego Regulaminu z wyprzedzeniem, co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Jednocześnie Abonent ma prawo wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian. W takim przypadku dostawcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze
- 11.6 W sprawach nie uregulowanych Regulaminem lub Umową, stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy oraz przepisy wykonawcze wydane na ich podstawie.