

Regulamin

Załącznik nr 1 do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez VOICE NET Sp. z o.o.

Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Voice Net sp. z o.o. zwany w dalszej części regulaminem, przedstawia zakres i warunki wykonywania usługi przez operatora Usług Telekomunikacyjnych Voice Net sp. z o.o. z siedzibą w Rzeszowie przy ul. Okulickiego 18, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000305794, NIP: 5170253464, REGON: 180327649, wykonujący działalność telekomunikacyjną na podstawie zaświadczenia o wpisie do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 7723 wydanym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Niniejszy regulamin stanowi integralną część Umowy o świadczenie usług Voice Net Sp. z o.o., dalej zwanej Umową, na podstawie której Voice Net sp. z o.o., zwana dalej operatorem, świadczy usługi telekomunikacyjne.

§ 1 DEFINICJE UJĘTE W REGULAMINIE

- 1.1. Operator – Voice Net sp z o.o.
- 1.2. Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna, a także jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej z którą zawierana jest pisemna umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych
- 1.3. Abonament – miesięczna opłata ustalona zgodnie z cennikiem za prawo do korzystania przez Abonenta z usług telekomunikacyjnych
- 1.4. Biuro Obsługi Klienta – jednostka organizacyjna powołana przez operatora, przeznaczona i odpowiedzialna za obsługę Abonentów
- 1.5. Okres Rozliczeniowy – okres równy jednemu miesiącowi kalendarzowemu chyba że regulamin bądź umowa stanowi inaczej.
- 1.6. Opłata minimalna – minimalna kwota netto należna operatorowi za świadczenie usługi, dostępu do usług telefonicznych za każdy pełny okres rozliczeniowy.
- 1.7. Preselekcja – stanowi sposób dostępu do usług realizowanych przez Voice Net Sp z o.o. niewymagających od Abonenta każdorazowego wyboru prefiksu 1053
- 1.8. Krajowy numer telefoniczny – numer telefoniczny Abonenta poprzedzony numerem właściwej strefy numerycznej w kraju lub za granicą, zgodnie z planem numeracji obowiązującym w danym kraju.
- 1.9. Siła wyższa – zdarzenie niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, występujące w chwili dokonywania czynności prawnej tj. działania sił przyrody, wojna, strajki,

demonstracje, zamieszki, niepokoje społeczne, awarie w dostawie energii, zmiana w przepisach prawa, akty władzy państwowej lub samorządowej oraz innych organów prawa, za siłę wyższą uważa się również zdarzenie uniemożliwiające świadczenia usługi przez operatora nie leżące po jego stronie ,np. Tpsa nie przyłączy klienta do systemu operatora.

- 1.10. Ustawa Prawo Telekomunikacyjne-ustawa Prawo Telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 roku (Dz. U. 04.171.1800, z późn.zm.)
- 1.11. Umowa- pisemny dokument podparty podpisem Abonenta zawarta na warunkach określonych niniejszych regulaminem na podstawie której Voice Net Sp. z o.o. zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta, zaś Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania należności za usługi oraz przestrzegania postanowień umowy oraz regulaminu
- 1.12. Urządzenie Abonenckie- urządzenia telekomunikacyjne instalowane u Abonenta na czas trwania umowy, w celu świadczenia Usług.
- 1.13. Usługi – Usługa świadczona na rzecz Abonenta przez Voice Net Sp. z o.o.
- 1.14. Opłata wynikająca z procedur instalacyjnych – jest to opłata która jest naliczana w przypadku rezygnacji z umowy podpisanej na czas określony i dotyczy każdej linii telefonicznej objętej umową .

§ 2 WARUNKI UMOWY

- 2.1. Umowa jest zawierana w formie pisemnej w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, jeden dla Abonenta i jeden dla dostawcy usług.
- 2.2. Umowa może zostać zwarta na czas określony lub nieokreślony zgodnie z postanowieniami umowy. Umowa zawarta na czas określony, po okresie na który została zawarta, staje się umową zawartą na czas nie określony z możliwością jej wypowiedzenia z zachowaniem, 30 dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego
- 2.3 Umowa zostaje zwarta z Abonentem przez podpisanie po okazaniu oryginałów lub kopi zgodnych z oryginałem następujących dokumentów:
 - 2.3.1. w przypadku osób fizycznych: ważny dokument tożsamości (dowód osobisty, paszport), faktura VAT za świadczone usługi telekomunikacyjne w TP, dokumenty upoważniające do znizki w przypadku oferty określonej w cenniku
 - 2.3.2. w przypadku osób prawnych lub jednostki nie posiadającej osobowości prawnej: wymagane są oryginały lub kserokopie potwierdzone za zgodność z oryginałem przez przedstawiciela firmy VoiceNet następujących dokumentów: zaświadczenie o nadaniu nr NIP, zaświadczenie o nadaniu nr REGON, zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej, dokument potwierdzający tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości w którym zainstalowane będą urządzenia abonenckie,
 - 2.4.umowa może wygasnąć na wskutek wykreślenia Abonenta z właściwego rejestru lub ewidencji.

2.5.Operator zastrzega sobie prawo do żądania dodatkowych dokumentów oraz informacji niezbędnych do świadczenia usług jak również operator zastrzega sobie prawo do wykonywania kopii wyżej wymienionych dokumentów i przetwarzania danych dotyczących Abonenta na które to Abonent wyraża zgodę zgodnie z Ustawą o ochronie danych osobowych (tekst jednolity DZ. U. z 2002 r nr 101 poz 926)

2.6. W przypadku umowy zawieranej przez pełnomocnika klienta, pełnomocnik musi okazać upoważnienie wystawione przez mocodawcę.

2.7.Abonent wyraża zgodę na udział służb technicznych Telekomunikacji Polskiej S.A. w usuwaniu awarii, dokonywanie prac konserwacyjnych lub modernizacyjnych.

§ 3 WARUNKI ROZWIĄZANIA I ODSTAPIENIA OD UMOWY

3.1. Każdej ze stron przysługuje prawo do rozwiązania zawartej na czas nie określony umowy z zachowaniem dwu miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego. Wypowiedzenie wymagane jest w formie pisemnej, i powinno zawierać: dane personalne Abonenta, numer Umowy Abonenta, datę jej zawarcia. Za datę rozpoczynającą bieg wypowiedzenia uważa się datę otrzymania wypowiedzenia przez firmę Voice Net Sp. z o.o.

Wypowiedzenie dla swojej ważności wymaga wysłania listem poleconym na adres firmy Voice Net Sp. z o.o.

3.2. Każda ze stron może rozwiązać umowę zawartą na czas określony z miesięcznym wypowiedzeniem ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego, w takim przypadku Abonent jest zobowiązany do uregulowania należności wynikających z procedur instalacyjnych w wysokości 150 zł netto za każdą linię telefoniczną na rzecz Voice Net Sp. z o.o.

Wysłanie rezygnacji z usługi do Tpsa nie zwalnia Abonenta z obowiązku złożenia pisemnego wypowiedzenia do firmy Voice Net Sp. z O.O. i uregulowania opłaty wynikającej z procedur instalacyjnych.

Abonent może rozwiązać umowę zawartą zarówno na czas określony jak i nieokreślony bez ponoszenia jakichkolwiek opłat w ciągu 10 dni od dnia podpisania umowy, przy czym wypowiedzenie pod rygorem nieważności winno zostać wysłane listem poleconym na adres spółki Voice Net.

3.3. W przypadku zalegania z płatnościami powyżej jednego miesiąca Abonent wyraża zgodę na udostępnienie danych osobowych firmie dokonującej w imieniu Voice Net Sp. z o.o. windykacji należności na jego rzecz i z tego tytułu obciąży Abonenta kosztami prowadzonej windykacji w wysokości 20% kwoty zadłużenia obejmującego należność główną, odsetki ustawowe i inne ewentualne koszty związane z odzyskaniem należności. Koszty prowadzonej windykacji zostaną pobrane przez Voice Net Sp. z o.o. z każdorazowej wpłaty dokonanej przez Abonenta, a w razie braku takich wpłat powiększą one zadłużenie, o które Voice Net Sp. z o.o. wystąpienia drogą postępowania sądowego.

W przypadku niedotrzymania terminu płatności Abonent zobowiązuje się do zapłaty odsetek umownych w wysokości 25% w sakli roku .

3.4. Operator może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:

- zalegania z opłatami za wykonane usługi przez Operatora w terminie dłuższym niż 30 dni

- Utracenia przez Operatora możliwości świadczenia Usług

(w tym utraty prawa do korzystania z częstotliwości oraz z urządzeń radiowych jak też innych urządzeń telekomunikacyjnych),

- Naruszenia istotnych postanowień Umowy i Regulaminu przez Abonenta,

-podłączania przez Abonenta do Sieci Operatora lub do urządzeń z nią współpracujących urządzeń nie spełniających wymogów określonych w Ustawie i przepisach wykonawczych do niej lub nie posiadających dokumentu lub znaku potwierdzającego zgodność z wymaganiami zasadniczymi, o którym mowa w Ustawie lub urządzeń mogących spowodować zakłócenia w pracy tej Sieci;

- stworzenia przez Abonenta zagrożenia dla interesów Operatora jak i również innych użytkowników Usługi świadczonej przez Operatora

- Abonent uniemożliwia świadczenie usług Operatorowi;

- Wykorzystania Usług świadczonych przez Operatora przez Abonenta do celów niezgodnych z prawem;

-przedłożenia przez lub wobec Abonenta wniosku o ogłoszenie upadłości zgodnie z przepisami prawa;

- wystąpienia w stosunku do Abonenta lub Operatora przypadku siły wyższej trwającego dłużej niż 30 dni, który uniemożliwia lub w znaczącym stopniu ogranicza możliwość świadczenia Usług przez Operatora lub na skutek którego Operator zaprzestał świadczenia Usług w celu uniknięcia grożącej mu szkody.

- w przypadku zaprzestania korzystania przez Abonenta z Usług

3.5. Abonent może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:

- naruszenia istotnych postanowień Umowy przez Operatora,

- nie uruchomienia Usługi w terminie ustalonym w Umowie z winy Operatora,

- wystąpienia przerwy w świadczeniu Usług trwających dłużej niż 14 następujących po sobie dni z winy Operatora;

- nie uruchomienia Usługi lub przerwy w dostawie usługi dłuższej niż 30 dni spowodowanej wystąpieniem po stronie Operatora lub Abonenta siły wyższej.

3.6. Za okres trwania Sił wyższych po stronie Abonenta lub Operatora, Abonent nie zostaje obciążony kosztami zawartymi w umowie.

3.7. W przypadku zmiany siedziby firmy przez Abonenta, Abonent ma obowiązek poinformowania Operatora w formie pisemnej o rezygnacji z Usług, lub wezwać Operatora do sprawdzenia możliwości technicznych podłączenia Urządzeń Technicznych w nowej siedzibie.

3.8. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy dla swojej ważności wymaga zachowania formy pisemnej.

§4 ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

4.1. Operator ma możliwość zawieszenia usługi w terminie 7 dni od daty otrzymania pisemnego wniosku od Abonenta, na okres nie dłuższy niż 30 dni kolejno po sobie następujących.

4.2. Operator ma możliwość zwieszenia usług w przypadku:

-zalegania z zapłatą za świadczone Usługi przez Abonenta w terminie dłuższym niż 14 dni.

- na wniosek pisemny Abonenta w terminie 30 dni

- w przypadku zawieszenia świadczenia usług lub zawieszenia na wniosek Abonenta w trakcie trwania okresu rozliczeniowego Operator obciąża Abonenta

- przez okres zawieszenia Abonent jest zobowiązany

do uiszczenia opłaty w wysokości 50 % miesięcznej opłaty abonenckiej za daną usługę

oraz 50 % opłaty minimalnej jeżeli taka w danej taryfie występuje .

§ 5 REKLAMACJE

Reklamacje Abonenta

5.1. Abonent ma możliwość złożenia reklamacji w formie : pisemnej, telefonicznie do Biura Obsługi klienta pod nr 0 801-011-453 bądź elektronicznej biuroobslugivn@voice-net.pl

5.2. Reklamacja powinna zawierać następujące dane:

- imię i nazwisko (nazwa Firmy) oraz adres Abonenta

-krajowy numer telefoniczny

- datę podpisania i numer umowy

- w przypadku formy pisemnej podpis klienta

- określenie przyczyny reklamacji

5.3. W przypadku braku informacji podanych w punkcie 5.2. reklamacja jest niemożliwa do rozpatrzenia.

5.5. Operator jest zobowiązany do rozpatrzenia reklamacji w terminie trzydziestu dni od daty wpłynięcia reklamacji do BOK. Za datę otrzymania reklamacji uznaje się datę wpłynięcia pisma do biura bądź zgłoszenia w formie telefonicznej lub elektronicznej.

5.6. Dostawca Usługi udziela odpowiedzi na reklamacje w formie pisemnej, w przypadku braku odpowiedzi reklamacja zostaje uznana.

5.7. W przypadku odmowy reklamacji Abonent ma możliwość odwołania się w terminie 7 dni od daty otrzymania pisma do Voice Net Sp. z o.o. ul. Okulickiego 18, 35-216 Rzeszów

5.8. Wniesienie reklamacji nie zwalnia Abonenta z obowiązku zapłaty należności za Usługi.

5.9 Operator nie ponosi odpowiedzialności za nie zrealizowanie

usługi przez Tpsa lub braku warunków technicznych do realizacji usługi .

§6 ZAKRES ŚWIADCZENIA USŁUG

6.1. Voice Net Sp z o.o. świadczy usługi dla Abonentów z którymi została zawarta Umowa pisemna na świadczenie usług telekomunikacyjnych.

6.2. Świadczenie usługi na łączu analogowym POTS, połączenia telefoniczne krajowe (lokalne i strefowe, międzystrefowe, połączenia do sieci ruchomych – komórkowe), międzynarodowe, połączenia na numery bezpłatne i opłacie współdzielonej (0-80X) a także połączenia do Biura Numerów, na numery alarmowe i informacyjne 118XXx a także AUS i połączenia do sieci przywoławczych

6.3. Świadczenie usługi na łączu cyfrowym ISDN BRA

6.4. Świadczenie usług może zostać zmienione przez Operatora po przez pisemne poinformowanie Abonenta wraz z aktualnym cennikiem opisującym zmiany z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem zmiany w życie.

6.5. Operator ma możliwość przygotowania szczegółowego wykazu usług na rzecz

Abonenta na pisemny wniosek Abonenta . Usługa jest płatna według Cennika Voice Net Sp z o.o.

6.6. Operator ma możliwość świadczenia usługi na rzecz Abonenta , który jest jednocześnie abonentem TP S.A przez Preselekcję lub poprzez każdorazowe wybieranie przez Abonenta numeru NDS 1053

6.7. Operator ma obowiązek zainstalowania urządzeń Abonenckich i połączenia ich z siecią Operatora oraz rozpoczęcia za ich pomocą świadczenia Usług Określonych umową w terminie wskazanym w Umowie.

6.8. Operator ma możliwość świadczenia usługi na rzecz Abonenta , który jest jednocześnie abonentem innego Operatora przez Preselekcję lub poprzez każdorazowe wybieranie przez Abonenta numeru NDS 1053

§ 7 OBOWIĄZKI ABONENTA

7.1. Abonent ma obowiązek udostępnienia pomieszczenia, w którym Operator zainstaluje Urządzenia Abonenckie

7.2. Abonent jest zobowiązany do wniesienia na rzecz Operatora opłaty w terminie za wykonane usługi

7.3. Abonent ponosi odpowiedzialność za udostępnione Urządzenia Abonenckie chyba że uszkodzenie lub utrata nastąpiło z winy operatora bądź sił wyższych.

§8 INNE POSTANOWIENIA

8.1. Wszelkie zmiany dotyczące świadczenia Usług przez Voice Net Sp. z o.o. muszą być zawierane w formie pisemnej zarówno ze strony Abonenta jak i Operatora

8.2. Wszelkie zmiany nie zawarte w Regulaminie Voice Net Sp. z o.o. są regulowane Kodeksem Cywilnym

8.3. Wszelkie zmiany w regulaminie zostaną podane do wiadomości Abonenta z wyprzedzeniem jednego okresu rozliczeniowego.

8.4. Operator zastrzeżę sobie prawo do wprowadzania zmian w Regulaminie.

8.5. Voice Net Sp. z o.o. informuje, że będzie przetwarzał dane osobowe Abonenta zawarte w Umowie dla potrzeb niezbędnych do realizacji Umowy(zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.1997 roku o ochronie danych osobowych Dz. U.02.101.926, z późn.zm.)

8.6. Regulamin wszedł w życie z dniem **15.03.2009** na podstawie uchwały nr 3. Zarządu Voice Net Sp. z o.o.

Podpis abonenta :

.....