

## Regulamin

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Voice Net.

Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Voice Net zwany w dalszej części regulaminem, przedstawia zakres i warunki wykonywania usługi przez Dostawcę Usług Telekomunikacyjnych Voice Net Sp. z o.o. z siedzibą ul. Międlowa 86, 35-232 Rzeszów, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000305794, NIP: 5170253464, REGON: 180327649, wykonującą 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 Dostawcą Usług lub Voice Net, świadczy usługi telekomunikacyjne.

### § 1 DEFINICJE UJĘTE W REGULAMINIE

- 1.1. Dostawca Usług – Voice Net sp. z o.o. podmiot świadczący usługi telekomunikacyjne.
- 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. Cennik Usług – Cennik Voice Net – Abonament Voice Net – zestawienie cen za usługi świadczone przez Voice Net.
- 1.5. Infolinia Voice Net – jednostka organizacyjna powołana przez Dostawcę Usług, przeznaczona i odpowiedzialna za obsługę Abonentów i klientów Voice Net poprzez telefon, faks, e-mail.
- 1.6. Okres Rozliczeniowy – okres równy jednemu miesiącowi kalendarzowemu, chyba że regulamin bądź umowa stanowi inaczej.
- 1.7. Opłata minimalna – minimalna kwota netto należna Dostawcy Usług za świadczenie usługi, dostępu do usług telefonicznych za każdy pełny okres rozliczeniowy.
- 1.8. Preselekcja – stanowi sposób dostępu do usług realizowanych przez Voice Net niewymagających od Abonenta każdorazowego wyboru prefiksu 1053.
- 1.9. Krajowy numer telefoniczny – numer telefoniczny Abonenta poprzedzony numerem właściwej strefy numerycznej w kraju lub za granicą, zgodnie z planem numeracji obowiązującym w danym kraju.
- 1.10. 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.
- 1.11. Ustawa Prawo Telekomunikacyjne- ustawa Prawo Telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 roku (Dz. U. 04.171.1800, z późn.zm.).
- 1.12. Umowa - pisemny dokument podpity podpisem Abonenta zawarty na warunkach określonych niniejszym regulaminem na podstawie której Voice Net 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.
- 1.13. Urządzenie Abonenckie - urządzenia telekomunikacyjne instalowane u Abonenta na czas trwania umowy, w celu świadczenia Usług.
- 1.14. Usługa Voice Net – usługa świadczona na rzecz Abonenta przez Voice Net.
- 1.15. Konsument - osoba fizyczna zawierająca umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
- 1.16. Opłata wyrównawcza – kwota nieprzekraczająca wartości ulgi przyznanej Abonentowi w związku z zawarciem Umowy, pomniejszona o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, która może zostać pobrana przez Dostawcę Usług od Abonenta w przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta.
- 1.17. Dodatkowa opłata stała – opłata ryczałtowa pobierana za każdy okres rozliczeniowy w związku ze świadczeniem odpowiednich usług dodatkowych.
- 1.18. Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia usług przez Voice Net Sp. z o.o.
- 1.19. Kara umowna – opłata za zerwanie umowy podpisanej na czas określony, naliczana za każdą linię telefoniczną.
- 1.20. Łąca ISDN – łąca cyfrowe z integracją usług spełniające standardy Euro-ISDN.
- 1.21. Zamówienie Abonentu – oświadczenie Abonenta kierowane do TP, składane w chwili podpisania Umowy z Voice Net. Zamówienie abonamentu służy realizacji umowy.
- 1.22. Bramka Voip – urządzenie służące do wykonywania i odbierania połączeń głosowych przez Internet za pośrednictwem telefonu analogowego.
- 1.23. Telefon Voipowy – telefon służący do wykonywania i odbierania połączeń głosowych przez Internet.
- 1.24. Centrala Voipowa – urządzenie służące do wykonywania i odbierania połączeń głosowych przez Internet oraz rozdzielania połączeń wewnątrz firmy.

1.25. Klient indywidualny – Abonent będący konsumentem, czyli osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej.

### § 2 ZAKRES REGULAMINU

2.1. Voice Net może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie usług, w szczególności związane z organizowanymi promocjami.

2.2. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów w szczególności promocyjnych, odmiennie od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

### § 3 WARUNKI UMOWY

- 3.1. Umowa lub aneks do Umowy jest zawierana w formie pisemnej w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, jeden dla Abonenta i jeden dla Dostawcy Usług.
- 3.2. Umowa lub aneks do Umowy może zostać zawarta 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 nieokreślony z możliwością jej wypowiedzenia z zachowaniem dwu miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego.
- 3.3. Umowa lub aneks do Umowy mogą być zawarte w lokalu Dostawcy Usług lub poza nim.
- 3.4. Umowę w imieniu Voice Net zawiera osoba upoważniona przez Voice Net na podstawie certyfikatu.
- 3.5. Zakres usług telekomunikacyjnych świadczonych na podstawie Umowy może być zmieniany aneksami do Umowy lub na podstawie przyjętego przez Voice Net Zamówienia, złożonego przez Abonenta w formie określonej przez Voice Net, pod warunkiem pozytywnej weryfikacji formalnej oraz pozytywnej weryfikacji możliwości technicznych świadczenia usług przez Voice Net oraz innego Operatora. Weryfikacja obejmuje zgodność danych Abonenta, stan usług Abonenta w TP lub innego Operatora i techniczne warunki realizacji zmiany Dostawcy Usług. Jeżeli warunek pozytywnej weryfikacji nie zostanie spełniony, umowa ulega rozwiązaniu bez odszkodowania.
- 3.6. Zawarcie lub zmiana Umowy oraz czynności dotyczące wykonania Umowy mogą być zrealizowane osobiście lub przez pełnomocnika upoważnionego na piśmie.
- 3.7. Umowa zostaje zawarta z Abonentem przez podpisanie po okazaniu oryginałów lub kopii zgodnych z oryginałem następujących dokumentów:
  - 3.7.1. w przypadku osób fizycznych: ważny dokument tożsamości (dowód osobisty, paszport), faktura VAT za świadczone usługi telekomunikacyjne w TP lub u innego Operatora, dokumenty upoważniające do znizki w przypadku oferty określonej w cenniku.
  - 3.7.2. w przypadku osób prawnych lub jednostki nie posiadającej osobowości prawnej: wymagane są oryginały lub kserokopie potwierdzone za zgodność z oryginałem przez przedstawiciela firmy Voice Net 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.
- 3.8. Umowa może być zawarta z obojgiem małżonków, którzy nie mają zniezionej wspólności majątkowej. Dalsze czynności dotyczące wykonywania Umowy podejmowane przez jednego z małżonków, traktowane są jako uzgodnione między małżonkami.
- 3.9. W razie zmiany adresu zamieszkania lub siedziby, a także w przypadku zmiany nazwy firmy lub danych Abonenta, Abonent zobowiązany jest powiadomić na piśmie o tym zdarzeniu w terminie 14 dni od dnia dokonania zmiany powyższych danych, przedkładając dokumenty potwierdzające te zmiany. Zmiany adresu do korespondencji, w tym do wysyłki faktur, Abonent może dokonać bez konieczności przedkładania dokumentów potwierdzających te zmiany. W przypadku niewykonania przez Abonenta obowiązku poinformowania o zmianach, uznaje się, iż wszelka korespondencja kierowana do Abonenta pod jego dotychczasowym oznaczeniem i adresem jest prawidłowo doręczona i wywołuje skutki prawne z tym związane. Jeśli Abonent nie ujawnił nowego oznaczenia lub adresu Voice Net może ograniczyć, a następnie wyliczyć świadczenie usług telekomunikacyjnych do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania.
- 3.10. Voice Net może odmówić zawarcia lub zmiany Umowy skutkującej nabyciem nowych usług lub zaproponować zawarcie Umowy na mniej korzystnych warunkach, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wierzycielskości wynikających z tej Umowy, w przypadku, jeżeli uzyskano informacje na temat braku wiarygodności płatniczej osoby zamierzającej zawrzeć lub zmienić Umowę. Informacje na temat braku wiarygodności płatniczej są pozyskiwane przez Voice Net z Biur Informacji Gospodarczej, lub z własnej bazy danych o Abonentach, którym Voice Net świadczy lub świadczył usługi telekomunikacyjne lub na podstawie innych publicznie dostępnych informacji, zwłaszcza sądowych i komorniczych.
- 3.11. Umowa może zostać rozwiązana przez Voice Net w trybie natychmiastowym w przypadku wykreślenia Abonenta z właściwego rejestru lub ewidencji.
- 3.12. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do żądania dodatkowych dokumentów oraz informacji niezbędnych do świadczenia usług jak również Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do wykonywania pociż 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 pkt. 926).
- 3.13. W przypadku umowy zawieranej przez pełnomocnika klienta, pełnomocnik musi okazać upoważnienie wystawione przez mocodawcę.
- 3.14. Abonent wyraża zgodę na udział służb technicznych Telekomunikacji Polskiej S.A. w usuwaniu awarii, dokonywanie prac konserwacyjnych lub modernizacyjnych.

### § 4 OPŁATY ZA USŁUGI TELEKOMUNIKACYJNE

4.1. Informacje o aktualnym Cenniku Usług Abonent może uzyskać na Infolinii lub na stronie internetowej Voice Net.

4.2. Zmiany Cenników dokonywane są w trybie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym i nie wymagają zmiany Umowy.

4.3. Voice Net jest uprawniony do zaakregowania opłat do pełnych groszy.

4.4. W przypadku zainstalowania przez Abonenta urządzenia rejestrującego, mogą wystąpić różnice pomiędzy wskazaniami urządzenia rejestrującego Abonenta i Voice Net. Podstawą do rozstrzygnięcia różnic jest wtedy szczegółowy wykaz Połączeń Telefonicznych, sporządzony przez Voice Net.

4.5. Voice Net uwzględniając rynkowy poziom popytu i podaży na usługi telekomunikacyjne może udzielać opustów w opłatach, bonifikat i rabatów od wyliczonych należności za poszczególne usługi telekomunikacyjne. Wysokość opustów, bonifikat i rabatów będzie określona w indywidualnych Umowach zawieranych z Abonentami lub w publicznie ogłoszonej ofercie, promocjach lub ofertach specjalnych.

4.6. Podstawą rozliczeń za wykonane przez Voice Net usługi telekomunikacyjne jest faktura VAT, wystawiana za Okres Rozliczeniowy, chyba że Umowa z Abonentem stanowi inaczej.

4.7. Okresem rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy. W przypadku podłączenia klienta ostatniego dnia miesiąca Abonentowi zostanie naliczony abonament proporcjonalnie do czasu trwania okresu rozliczeniowego, czyli abonament za jeden dzień plus opłaty za połączenia. Kwota ta zostanie doliczona do faktury za następny okres rozliczeniowy.

W przypadku innych okresów rozliczeniowych niż jeden miesiąc opłaty za abonament będą naliczane proporcjonalnie do czasu trwania tego okresu.

4.8. Faktury VAT za inne usługi niż usługi telekomunikacyjne (dostawy urządzeń, usługi komplekacji, itp.) będą wystawiane po wykonaniu usługi, na zasadach określonych w Umowie.

4.9. Abonament i Dodatkowe Opłaty Stałe, są naliczane i podlegają zapłacie także w przypadku przerwy w świadczeniu usług, jeżeli jej przyczyną jest uszkodzenie Urządzenia Końcowego będącego własnością Abonenta lub w przypadku zastosowania ograniczenia lub wyłączenia świadczenia usług w przypadkach wskazanych w Regulaminie, przez czas trwania ograniczenia lub wyłączenia, niezależnie od jego zakresu.

4.10. Należność za usługi telekomunikacyjne jest płatna w terminie wskazanym w fakturze VAT, chyba że strony postanowią w Umowie inaczej.

4.11. Abonent jest zobowiązany uregulować należność na rachunek bankowy Voice Net wskazany na fakturze VAT.

4.12. Za dzień zapłaty faktury VAT uważa się dzień uznania rachunku bankowego Voice Net.

4.13. W razie nieotrzymania faktury VAT w terminie, w którym faktura ta była zwykle Abonentowi doręczana, Abonent powinien zawiadomić o tym niezwłocznie Voice Net, jednak nie później niż do końca miesiąca następującego po Okresie Rozliczeniowym, którego faktura VAT dotyczy. W przypadku braku zawiadomienia przyjmując się, iż faktura VAT została prawidłowo doręczona.

4.14. W sytuacjach wyjątkowych, związanych z błędami systemu rozliczeniowego lub innych niezależnych od Dostawcy Usług, Voice Net zastrzega sobie prawo, bez dodatkowego powiadomienia, doliczenia do faktury VAT za bieżący Okres Rozliczeniowy opłat za usługi, które nie zostały uwzględnione na fakturach VAT wystawionych za poprzednie okresy rozliczeniowe.

4.15. Zgłoszenie reklamacji zwaśnia Abonenta z obowiązku uregulowania spornej należności, do czasu udzielenia odpowiedzi na reklamację przez Voice Net o ile wszystkie inne wymagalne zapłaty są przez Abonenta uregulowane.

### § 5 WARUNKI ROZWIĄZANIA I ODSTĄPIENIA OD UMOWY, KARY UMOWNE

5.1. Każdej ze stron przysługuje prawo do rozwiązania zawartej na czas nieokreślony umowy z zachowaniem dwu miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego.

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

5.2. Każda ze stron może rozwiązać umowę zawartą na czas określony z miesięcznym wypowiedzeniem 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.

W przypadku rozwiązania umowy zawartej na czas określony przez Abonenta przed upływem okresu na który umowa została zawarta, Abonent jest zobowiązany do zapłaty kary umownej - w przypadku abonamentu na linii analogowej POTS w wysokości 200 zł (dwieście zł) za każdy abonament; - w przypadku abonamentu na linii cyfrowej ISDN w wysokości 300 zł (trzysta zł) za każdy abonament; - w przypadku abonamentu na numerze VOIP w wysokości 200 zł (dwieście zł) za każdy abonament.

Ponadto Abonent zostanie obciążony Opłatą Wyrównawczą w wysokości nie większej niż suma udzielonych rabatów.

Abonent zobowiązany jest do zapłaty kary umownej i Opłaty Wyrównawczej także w przypadku rozwiązania umowy z przyczyn określonych w §5 pkt. 5.7 pkt.: a, c, h, j.

Ponadto Dostawca Usług może obciążyć Abonenta Opłatą Wyrównawczą w wysokości nie większej niż suma udzielonych rabatów. Abonent jest zobowiązany do uiszczenia Opłaty Wyrównawczej i kary umownej w terminie wskazanym na rachunku wystawionym przez Dostawcę Usług.

Wysłanie rezygnacji z usługi do TP S.A. nie zwalnia Abonenta z obowiązku złożenia pisemnego wypowiedzenia do firmy Voice Net.

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.

5.3. Umowa może być rozwiązana lub zmieniona w sposób skutkujący zaprzestaniem świadczenia usług, w dowolnym czasie za zgodą obu stron.

5.4. Umowa może być rozwiązana lub zmieniona przez Dostawcę Usług w sposób skutkujący zaprzestaniem świadczenia Usług Abonament Voice Net, jeżeli Abonent żąda zmiany lokalizacji, w

której usługa ma być świadczona, a Dostawca Usług lub TP nie może świadczyć usługi w danej lokalizacji ze względu na brak możliwości technicznych.

5.5. W okresie wypowiedzenia Umowy Voice Net pobiera należne opłaty w tym Abonament zgodnie z obowiązującymi Cennikami Usług.

5.6. W przypadku zalegania z płatnościami powyżej jednego miesiąca Abonent wyraża zgodę na udostępnienie danych osobowych firmie dokonującej w imieniu Voice Net windykacji należności na jego rzecz i z tego tytułu obciąża Abonenta kosztami prowadzonej windykacji w wysokości 20% kwoty zadłużenia obejmującego należność główną, odsetki ustawowe i inne ewentualne koszty związane z odzyskaniem należności. Zapis nie dotyczy klienta indywidualnego.

Koszty prowadzonej windykacji zostaną pobrane przez Voice Net z każdorazowej wpłaty dokonanej przez Abonenta, a w razie braku takich wpłat powiększą one zadłużenie, o które Voice Net wystąpi drogą postępowania sądowego.

W przypadku niedotrzymania terminu płatności Abonent zobowiązuje się do zapłaty odsetek ustawowych.

W przypadku nie uregulowania przez Abonenta wszelkich ciążących na nim zobowiązań, Dostawca Usług może odmówić wyrażenia zgody na przeniesienie numeru abonenta do innego operatora.

5.7. Dostawca Usług może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:

a. zalegania z opłatami przez Abonenta za wykonane usługi w terminie dłuższym niż 30 dni za chociażby jeden okres rozliczeniowy;

b. utracenia przez Dostawcę Usług możliwości świadczenia Usług (w tym utraty prawa do korzystania z częstotliwości oraz z urządzeń radiowych jak też innych urządzeń telekomunikacyjnych);

c. naruszenia istotnych postanowień Umowy i Regulaminu przez Abonenta;

d. podłączenia przez Abonenta do Sieci Dostawcy Usług 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;

e. stworzenia przez Abonenta zagrożenia dla interesów Dostawcy Usług jak i również innych użytkowników Usługi świadczonej przez Dostawcę Usług;

f. Abonent uniemożliwia świadczenie usług Dostawcy Usług; g. wykorzystania Usług świadczonych przez Dostawcę Usług przez Abonenta do celów niezgodnych z prawem;

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

i. wystąpienia w stosunku do Abonenta lub Dostawcy Usług przypadku siły wyższej trwającej dłużej niż 30 dni, który uniemożliwia lub w znaczącym stopniu ogranicza możliwość świadczenia Usług przez Dostawcę Usług lub na skutek którego Dostawca Usług zaprzestaje świadczenia Usług w celu uniknięcia grożącej mu szkody;

j. w przypadku zaprzestania korzystania przez Abonenta z Usług.

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

- naruszenia istotnych postanowień Umowy przez Dostawcę Usług,

- nie uruchomienia Usługi w terminie ustalonym w Umowie z winy Dostawcy Usług,

- wystąpienia przerwy w świadczeniu Usług trwającej dłużej niż 14 następujących po sobie dni z winy Dostawcy Usług; - nie uruchomienia Usługi lub przerwy w dostawie usługi dłużej niż 30 dni spowodowanej wystąpieniem po stronie Dostawcy Usług lub Abonenta siły wyższej.

5.9. Za okres trwania sił wyższych po stronie Abonenta lub Dostawcy Usług, Abonent nie zostaje obciążony kosztami zawartymi w umowie.

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

5.11. Abonent będący Konsumentem i zawierający niniejszą umowę poza lokalem Dostawcy Usług jest informowany o prawie odstąpienia od Umowy w terminie 10 dni od dnia podpisania Umowy, zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U.Nr 22 poz. 271 z póź. zm).

5.12. Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usług płatnych okresowo trwająca dłużej niż 72 godziny Abonent może żądać zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej za usługę danego rodzaju, liczonej według opłaconych faktur Vat z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy.

5.13. Podczas składania oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy Abonent jest zobowiązany złożyć dyspozycje co do łącza abonenckiego. Łącze abonenckie może być z chwilą zakończenia Umowy zdemontowane; oddane do dyspozycji TP lub innego operatora.

5.14. W przypadku gdy Abonent nie złoży wyżej opisanej dyspozycji, zakończenie Umowy skutkuje zleceniem demontażu łącza.

5.15. Po rozwiązaniu, wygaśnięciu lub zmianie Umowy skutkującej zaprzestaniem świadczenia usługi na Łączu ISDN, a także w przypadku, gdy mimo możliwości świadczenia usługi przekazano Urządzenie Końcowe (zakończenie sieciowe NT), Abonent ma obowiązek udostępnić w terminie 14 dni od zakończenia umowy z Voice Net, lokal bądź nieruchomości celem demontażu Urządzeń Końcowych (zakończenie sieciowych NT) będących własnością Voice Net lub TP. Wymienione czynności dokonywane są przez służby techniczne Voice Net, TP lub działające na zlecenie TP.

5.16. Voice Net zastrzega sobie prawo do naliczenia kary umownej w wysokości nie przekraczającej wartości Urządzenia Końcowego podanej na protokole przekazania lub Umowie w przypadku, gdy Abonent nie zwrócił lub nie umożliwił demontażu urządzeń w wymienionym terminie. Voice Net zastrzega sobie prawo do naliczenia kary umownej w wysokości nie

przekraczającej wartości urządzenia podanej na protokole przekazania lub Umowie w przypadku, gdy Abonent odpowiada za zniszczenie, utratę lub umyślne uszkodzenie Urządzeń Końcowych.

## §6 ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

6.1. Dostawca Usług 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.

6.2. Dostawca Usług ma możliwość zawieszenia wykonywania połączeń w przypadku:

-zalegania z zapłatą za świadczone Usługi przez Abonenta po bezskutecznym upływie 7 dniowego terminu wyznaczonego w piśmie wzywającym Abonenta do uregulowania płatności - na wniosek pisemny Abonenta w terminie 30 dni

- w przypadku zawieszenia świadczenia usług lub zawieszenia na wniosek Abonenta w trakcie trwania okresu rozliczeniowego Dostawca Usługi 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 .

## § 7 REKLAMACJE

7.1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji.

7.2. Reklamacja jest zgłoszeniem roszczenia o odszkodowanie lub inną należność w związku z: niedotrzymaniem z winy Voice Net terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych, określonego w Umowie zawartej z Abonentem; niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi telekomunikacyjnej; nieprawidłowym obliczeniem należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

7.3. Reklamacja może być wniesiona pisemnie, telefonicznie, ustnie do protokołu, a także za pomocą innych środków technicznych, które pozwalają na identyfikację Abonenta. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w jednostce organizacyjnej Voice Net upoważniona osoba reprezentująca Voice Net przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.

7.4. Reklamacja powinna określać: a) imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby; b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu; c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację; d) numer Abonenta, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny; e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług; f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty; g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności; h) podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

7.5. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia w którym usługa została nienależnie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

7.6. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę otrzymania pisma przez Voice Net albo dzień jej zgłoszenia w jednostce organizacyjnej Voice Net lub na Infolinię.

7.7. Złożenie reklamacji nie zwalnia Abonenta z zapłaty należności wynikającej z Rachunku, z wyjątkiem części będącej przedmiotem reklamacji. Dostawca Usług udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.

7.8. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać: a) nazwę jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację; b) powołanie podstawy prawnej; c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji; d) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty; e) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu; f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym; g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę Usług, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedzi na reklamację powinna dodatkowo: a) zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne; b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

7.9. W przypadku uznania reklamacji Voice Net zobowiązany jest zwrócić Abonentowi nienależnie pobrane opłaty.

Zwrot nienależnie pobranych opłat następuje poprzez zaliczenie kwot należnych Abonentowi w wyniku uznanej reklamacji: a) w przypadku posiadania przez Abonenta bieżących należności płatniczych wobec Voice Net - na poczet tych należności; b) w przypadku posiadania przez Abonenta zaleganych należności płatniczych wobec Voice Net - na poczet tych należności; c) na pisemny wniosek Abonenta - na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym na adres zamieszkania/siedziby Abonenta; na poczet przyszłych należności, jeżeli brak dyspozycji Abonenta lub nie zachodzą okoliczności wymienione w a) i b).

7.10. W przypadku uznania reklamacji usługi telekomunikacyjnej opłata za zamówiony przez Abonenta wykaz połączeń podlega zwrotowi.

7.11. Abonent ma prawo: a) złożyć odwołanie od odpowiedzi Dostawcy Usług na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi lub b) w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym.

## §8 ZAKRES ŚWIADCZENIA USŁUG

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

8.2. Świadczenie usługi na łączu analogowym POTS, połączenia telefoniczne krajowe (lokalne i 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.

8.3. Świadczenie usługi na łączu cyfrowym ISDN BRA.

8.4. Ze względów technicznych Dostawca Usług może odmówić zawarcia Umowy na łączu ISDN lub na łączu analogowym (POTS) zestawionym za pomocą radiostępu abonenckiego.

8.5. Prezentacja numeru Abonenta wywołującego, korzystającego z linii analogowej (POTS) podczas wykonywania połączenia zależy od stanu i właściwości technicznych sieci telekomunikacyjnych, przez które połączenie jest realizowane.

8.6. Dostęp do niektórych usług dodatkowych objęty jest Dodatkową Opłatą Stałą za korzystanie z usługi w okresie rozliczeniowym lub jednorazową opłatą za skorzystanie z usługi. Zakres usług objętych Dodatkowymi Opłatami Stałymi określa Cennik Usług. Voice Net świadczy usługi dodatkowe w miarę istnienia możliwości technicznych.

8.7. Na zamówienie Abonenta Voice Net przygotowuje szczegółowy wykaz usług zrealizowanych na rzecz Abonenta (biling). Usługa przygotowania wykazu jest płatna według aktualnego Cennika Usług.

8.8. Dostawca Usług zapewnia usługę informacji o numerach Abonentów Voice Net za pośrednictwem Infolini, Internetu oraz wydaje spis Abonentów Voice Net, w formie pisemnej lub elektronicznej lub na stronie www, nie rzadziej niż raz na dwa lata.

8.9. Voice Net informuje, iż wyrażenie zgody na umieszczenie danych Abonenta w informacji telefonicznej i w spisie Abonentów jest dobrowolne i zależy wyłącznie od woli Abonenta. Abonent posiada prawo dostępu do treści danych i ich poprawienia. Zgoda może być wycofana w każdym czasie w dowolny sposób. Abonent będący osobą fizyczną wyraża zgodę (o ile wynika to z niniejszej umowy) na zamieszczenie identyfikujących danych osobowych obejmujących jedynie numer/-y telefonu, nazwisko i imiona, nazwę miejscowości oraz ulicy (lokalizacji linii telefonicznej), w spisach Abonentów Voice Net i innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych oraz wykorzystywanie identyfikujących danych osobowych dla potrzeb świadczenia przez Voice Net i innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych informacji o numerach telefonicznych. Zgoda obejmuje zamieszczenie danych osobowych zarówno w spisach udostępnianych w formie książkowej, jak i w postaci elektronicznej posiadającej możliwość wyszukiwania numerów. Celem spisu abonentów jest umożliwienie sprawnego wyszukiwania numerów Abonentów. Biuro numerów spełnia funkcję telefonicznej informacji o numerach.

8.10. Przetwarzanie danych osobowych w rozszerzonym zakresie dotyczy takich danych jak: adres do korespondencji, adres e-mail, numery kontaktowe czy numer konta bankowego. Dane te gromadzone i przetwarzane są w celu łatwiejszego kontaktu z Abonentem w sprawach związanych ze świadczonymi przez Voice Net usługami.

8.11. Voice Net informuje, iż Abonentowi będącemu osobą fizyczną przysługuje prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych osobowych w celach marketingowych.

8.12. Dostawca Usług ma możliwość świadczenia Usługi Voip na rzecz Abonenta poprzez udostępnienie odpowiedniego programu lub urządzenia w postaci telefonu Voip, bramki Voip lub centrali Voip. Ze względu na to, że jakość połączeń Voip w dużej mierze zależy od Internetu jaki ma Abonent, Dostawca Usługi nie ponosi odpowiedzialności za ich jakość.

Abonent na którego rzecz świadczona jest usługa VOIP BEZ OGRANICZEŃ nie może wykorzystywać w/w usług do świadczenia usług call center, podłączając w/w usługę do centrali telefonicznej. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku nadmiernego obciążania przez Abonenta łącza woipowego.

8.13. Świadczenie usługi może zostać zmienione przez Dostawcę Usług poprzez pisemne poinformowanie Abonenta wraz z aktualnym cennikiem opisującym zmiany z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem zmiany w życie.

8.14. Od chwili otrzymania informacji o zmianie usług, Abonent może w terminie 14 dni od chwili otrzymania informacji o zmianie, rozwiązać umowę bez ponoszenia jakichkolwiek opłat, z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia, które winno być wysłane listem poleconym na adres Dostawcy Usług. Po upływie 14 dniowego terminu uważa się iż Abonent zaakceptował nowe warunki świadczenia usług.

8.15. Dostawca Usługi ma możliwość przygotowania szczegółowego wykazu usług na rzecz Abonenta na pisemny wniosek Abonenta. Usługa jest płatna według Cennika Voice Net.

8.16. Dostawca Usług 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 lub NDS1011.

8.17. Dostawca Usług ma obowiązek zainstalowania urządzeń Abonenckich i połączenia ich z siecią Dostawcy Usług oraz rozpoznać za ich pomocą świadczenia Usług określonych umową w terminie wskazanym w Umowie.

8.18. Dostawca Usług ma możliwość świadczenia usługi na rzecz Abonenta, który jest jednocześnie abonentem innego Dostawcy Usług przez Preselekcję lub poprzez każdorazowe wybieranie przez Abonenta numeru NDS 1053 lub NDS 1011.

8.19. Abonent może żądać bezpłatnie zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykáže, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe.

8.20. Abonent zobowiązany jest korzystać z Urządzeń Końcowych w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu sieci telekomunikacyjnej. W przypadku stwierdzenia przyłączenia przez Abonenta urządzeń nie mających dokumentów lub znaków potwierdzających zgodność z „zasadniczymi wymaganiami dla urządzeń”, Voice Net może ograniczyć a następnie wyłączyć świadczenie usług telekomunikacyjnych określonych Umową do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania.

8.21. Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w sieciach telekomunikacyjnych lub Urządzeniach Końcowych będących własnością Voice Net lub TP, zainstalowanych u Abonenta, mają prawo dokonywać służby techniczne Voice Net, TP lub działające na zlecenie TP.

8.22. Za prawidłowe działanie Urządzeń Końcowych będących własnością Abonenta, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Abonent.

8.23. Abonent jest zobowiązany umożliwić sprawdzenie stanu technicznego zakończenia sieci w jego lokalu lub nieruchomości, jeśli jest to konieczne do należytego świadczenia usług lub rozpatrzenia reklamacji.

8.24. W przypadku, gdy Voice Net stwierdza usterkę lub wadliwość sprzętu Abonenta, wpływającą negatywnie na pracę sieci telekomunikacyjnej lub urządzeń, Voice Net ma prawo wezwać Abonenta do usunięcia takiej wady lub usterki albo do wymiany takiego sprzętu na inny, wolny od wad, na koszt Abonenta, określając w tym celu odpowiedni termin.

Po bezskutecznym upływie terminu, Voice Net może ograniczyć, a następnie wyłączyć świadczenie usług telekomunikacyjnych do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania.

8.25. Uszkodzenia sieci telekomunikacyjnej oraz Urządzeń Końcowych będących własnością Voice Net lub TP, powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, usuwane są na jego koszt.

8.26. Zakres obsługi serwisowej Abonenta podczas obowiązywania Umowy obejmuje: utrzymanie łącza abonentkiego; obsługę Abonenta, w wyznaczonych jednostkach organizacyjnych Voice Net; telefoniczną obsługę Abonenta na Infolinii; informowanie o usługach, cenach i promocjach w szczególności poprzez Infolinię i stronę internetową Voice Net; działania związane z usuwaniem awarii i usterek; realizację zleceń jednorazowych i stałych; przekazywanie informacji niezbędnych do korzystania z usług; informowanie o stanie usług i Zamówień Abonenta; przyjmowanie reklamacji.

8.27. W przypadku niedotrzymania z winy Voice Net określonego w Umowie terminu uruchomienia usługi, Abonentowi przysługują żądanie zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 Abonamentu za każdy dzień zwłoki, maksymalnie do wysokości miesięcznej opłaty abonamentowej za usługę będącą przedmiotem Umowy, w wysokości obowiązującej w dniu, w którym powinno rozpocząć się świadczenie usługi. Dostawca Usług jest zwolniony z tej odpowiedzialności, jeżeli Abonent utrudniał lub zwlekał z wykonaniem czynności niezbędnych do uruchomienia usługi.

#### **§9 OBOWIĄZKI ABONENTA**

9.1. Abonent ma obowiązek udostępnienia pomieszczenia, w których Dostawca Usług instaluje Urządzenia Abonentkie.

9.2. Abonent jest zobowiązany do wniesienia na rzecz Dostawcy Usług opłaty w terminie za wykonane usługi.

9.3. Abonent ponosi odpowiedzialność za udostępnione Urządzenia Abonentkie, chyba że uszkodzenie lub utrata nastąpiło z winy Dostawcy Usług bądź sił wyższych.

#### **§10 ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ**

10.1. zakres obsługi serwisowej Abonenta podczas obowiązywania Umowy obejmuje:

- utrzymanie łącza abonentkiego,
- obsługę organizacyjną w wyznaczonych jednostkach Voice-Net,
- telefoniczną obsługę Abonenta,
- informowanie o usługach, cenach i promocjach w szczególności przez stronę internetową,
- działania związane z usuwaniem awarii i usterek,
- realizację zleceń jednorazowych i stałych, przekazywanie informacji niezbędnych do korzystania z usług,
- informowanie o stanie usług i zamówień Abonenta,
- przyjmowanie reklamacji.

10.2. Wysokość opłat za usługi serwisowe oraz połączeń na infolinię określa aktualny Cennik lub Umowa.

#### **§11 INSTALACJA ORAZ KORZYSTANIE Z URZĄDZEŃ ABONENTKICH**

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń Abonentkich

w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny.

2. Zgoda na instalację i eksploatację Urządzeń Abonentkich oznacza m. in. zgodę na doprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, zainstalowanie sieci oraz innych urządzeń, w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy Usług.

3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy Usług instalację Urządzeń Abonentkich w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia lokalu.

4. Podczas instalacji Urządzeń Abonentkich w Lokalu winien przebywać

Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

5. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Abonentowi Urządzeń Abonentkich jest złożenie podpisu przez Abonenta na protokole odbioru przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy Usług. Podpisanie protokołu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że Urządzenia Abonentkie nie posiadały jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru.

6. W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, Dostawca Usług udostępni Abonentowi na czas obowiązywania Umowy, Urządzenie

Abonentkie o specyfikacji określonej w Umowie. Opłata za korzystanie z Urządzenia Abonentkiego zawarta jest w opłacie abonamentowej, chyba że Umowa przewiduje inaczej.

6. Urządzenie Abonentkie stanowi własność Dostawcy Usług. Abonent ponosi wszelkie opłaty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonentkiego (np. za energię elektryczną). Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za zapewnienie warunków niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonentkiego, w szczególności: zasilanie energią elektryczną, warunki klimatyczne (odpowiednia temperatura, wilgotność), zapylenie pomieszczenia. Warunki te powinny być zgodne z dokumentacją techniczną zainstalowanych Urządzeń, którą Dostawca Usług udostępni na każde żądanie Abonenta.

7. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie Abonentkie zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.

8. Abonent nie ma prawa dokonywania samodzielnie napraw i modernizacji Urządzenia Abonentkiego, polegających w szczególności na zmianie oprogramowania lub jego konfiguracji, bez uprzedniej pisemnej zgody Dostawcy Usług.

9. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Dostawcę Usług o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonentkiego.

10. Naprawa lub wymiana Urządzenia Abonentkiego wykonywana jest przez Dostawcę Usług i na jego koszt, z zastrzeżeniem ust. 11 poniżej.

11. Abonent odpowiada za uszkodzenie, zniszczenie lub utracenie Urządzenia Abonentkiego lub jego części, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora, spowodowane winą umyślną lub rażącym niedbalstwem. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy Urządzenia Abonentkiego w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało w szczególności na skutek:

- samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Abonenta;
- świadomego zniszczenia Urządzenia Abonentkiego;
- uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Urządzenia Abonentkiego;
- niepowiadomienia Dostawcy Usług o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonentkiego;
- nieprawidłowego działania podłączonych urządzeń Abonenta.

12. Abonent nie może bez zgody Dostawcy Usług, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udostępnić Urządzenia Abonentkiego na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączanie do Urządzenia Abonentkiego, bezpośrednio lub pośrednio, urządzeń końcowych niebędących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.

13. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o opuszczeniu Lokalu, w którym zainstalowane jest Urządzenie Abonentkie.

14. Niezwłocznie po wygaśnięciu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy Abonent jest zobowiązany do zwrotu Urządzenia Abonentkiego w stanie nie gorszym, niż wskazywałaby na to jego normalna eksploatacja.

15. W przypadku braku możliwości zwrotu przez Abonenta Urządzenia Abonentkiego lub jego zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Dostawcy Usług kwoty umożliwiającej odtworzenie Urządzenia Abonentkiego. Kwota, o której mowa w zdaniu poprzednim, będzie równa podanej w Umowie lub Cenniku wartości Urządzenia Abonentkiego. Płatność kwoty, o której mowa w zdaniu pierwszym, będzie następować na podstawie noty debetowej w terminie 14 dni od daty jej wystawienia.

#### **§12 INNE POSTANOWIENIA**

12.1. Voice Net zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym.

12.2. Wszelkie zmiany dotyczące świadczenia Usług przez Voice Net muszą być zawierane w formie pisemnej zarówno ze strony Abonenta jak i Dostawcy Usług.

12.3. Drogą telefoniczną nie dokonuje się czynności związanych z wypowiedzeniem Umowy; przeniesieniem przydzielonego numeru; zmianą numeru; dyspozycją zwrotu należności na rzecz Abonenta.

12.4. Wszystkie sprawy sporne związane z niniejszą umową Strony poddają rozstrzygnięciu Sądowi powszechnemu miejscowo właściwemu dla Dostawcy usług. Niniejszy punkt nie ma zastosowania do Abonenta będącego konsumentem.

12.5. W sprawach nieuregulowanych w umowie oraz regulaminie zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawa Prawo Telekomunikacyjne.

12.6. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w Regulaminie.

12.7. Voice Net 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.)

12.8. Regulamin wszedł w życie z dniem 22.02.2010 na podstawie uchwały Zarządu Voice Net Sp. z o.o.

12.9. Traci moc „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez VOICE NET Sp. z o.o.” z dnia 15.03.2009.

.....  
Data i podpis Abonenta