

Umowa o świadczenie Usług telekomunikacyjnych i dzierżawy telefonu

Nr

zawarta w dnia..... pomiędzy: Voice Net Sp. z o.o. z siedzibą Ul. Migdałowa 86, 35-232 Rzeszów wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego w Rzeszowie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000305794, NIP 517-025-34-64 Regon 180327649, o kapitale zakładowym w wysokości 50 000 złotych,



Reprezentowaną przez

zwaną w dalszej części Umowy „Operatorem” oraz Abonentem

Nazwisko i imię / Nazwa firmy.....

Dane adresowe

Seria i nr dokumentu tożsamości.....PESEL NIP REGON

Reprezentowany przez

Dane do korespondencji

Telefon kontaktowy..... E-mail

1. Przedmiotem umowy jest świadczenie usług telekomunikacyjnych. Taryfa zgodna z cennikiem. W trakcie obowiązywania Umowy, Abonent uprawniony jest do korzystania z warunków promocyjnych przez okres 24 miesięcy lub inny Zasady warunków promocyjnych określone są w Szczegółowych Warunkach Promocji. Po tym czasie obowiązują warunki standardowe określone w cenniku.
2. Umowa zostaje zawarta na okres 24 miesięcy lub inny..... od daty podpisania umowy.
3. Do momentu uruchomienia usługi GSM stacjonarny/mobilny Operator może świadczyć Abonentowi usługę na numerze tymczasowym.
4. Usługi dodatkowe: Szczegółowy wykaz połączeń: **tak** **nie** **wydruk** **e-mail**
5. Usługa/i zostanie/ą uruchomiona/e Abonentowi w terminie do 90 dni od daty zawarcia niniejszej Umowy pod warunkiem rozwiązania w przypadku negatywnej weryfikacji zamówień lub zamówienia oraz pod warunkiem istnienia możliwości technicznych do świadczenia usługi.
6. Nazwa SWP: „Abonamenty Voice Net’ lub inne:
7. Na podstawie niniejszej umowy Operator zobowiązuje się do wykonania, w lokalu wskazanym przez Abonenta, przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej Operatora i świadczenia na rzecz Abonenta następujących usług:

(VoIP, POTS, GSM STACJONARNY, GSM MOBILNY, NR TYMCZASOWY, POTS + GSM MOBILNY, ISDN + GSM MOBILNY, GSM SATCJONARNY + GSM MOBILNY, ISDN, MSN, DDI, PBX, ISDN PRA, PREFIKS, FAX-VoIP, INFOLINIA)

ABONAMENT 1

Usługa	Numer Telefonu	Taryfa	Termin uruchomienia usługi	Oplata miesięczna (netto)
.....
.....

Usługa	Numer Telefonu	Taryfa	Termin uruchomienia usługi	Oplata miesięczna (netto)
.....
.....

Usługa	Numer Telefonu	Taryfa	Termin uruchomienia usługi	Oplata miesięczna (netto)
.....
.....

Usługa	Numer Telefonu	Taryfa	Termin uruchomienia usługi	Oplata miesięczna (netto)
.....
.....

Usługa	Numer Telefonu	Taryfa	Termin uruchomienia usługi	Oplata miesięczna (netto)
.....
.....

UWAGI:

ABONAMENT 2

Usługa	Numer Telefonu	Taryfa	Termin uruchomienia usługi	Oplata miesięczna (netto)
.....
.....

Usługa	Numer Telefonu	Taryfa	Termin uruchomienia usługi	Oplata miesięczna (netto)
.....
.....

Stawki za minutę połączenia zgodnie z cennikiem.

* W przypadku dzierżawy urządzenia cena dotyczy opłaty miesięcznej.

Usługa	Numer Telefonu	Taryfa	Termin uruchomienia usługi	Oplata miesięczna (netto)
.....
.....

nazwa urządzenia cena * netto/szt. z użyciem posiadanego przez Abonenta urządzenia **tak** **nie** z użyciem urządzenia dzierżawionego od Operatora **tak** **nie** z użyciem urządzenia zakupionego od Operatora **tak** **nie**

adres instalacji Razem do zapłaty miesięcznie za abonament + dzierżawę urządzeń kwota netto.

UWAGI:

ABONAMENT 3

Usługa	Numer Telefonu	Taryfa	Termin uruchomienia usługi	Oplata miesięczna (netto)
.....
.....

Usługa	Numer Telefonu	Taryfa	Termin uruchomienia usługi	Oplata miesięczna (netto)
.....
.....

Stawki za minutę połączenia zgodnie z cennikiem.

Usługa	Numer Telefonu	Taryfa	Termin uruchomienia usługi	Oplata miesięczna (netto)
.....
.....

Usługa	Numer Telefonu	Taryfa	Termin uruchomienia usługi	Oplata miesięczna (netto)
.....
.....

Usługa	Numer Telefonu	Taryfa	Termin uruchomienia usługi	Oplata miesięczna (netto)
.....
.....

UWAGI:

* W przypadku dzierżawy urządzenia cena dotyczy opłaty miesięcznej.

Ulga jak w Szczegółowych Warunkach Promocji „ABONAMENTY VOICE NET”.

Załączniki do umowy:

- Załącznik nr 1. Cennik Usług Biznes Załącznik nr 4. Cennik Usług GSM
 Załącznik nr 2. Oświadczenie/oświadczenia -(podać liczbę) Załącznik nr 5.
 Załącznik nr 3. SWP „Abonamenty Voice Net” Załącznik nr 6.

Oświadczenie klienta

1. Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celach marketingowych przez Operatora Voice Net Sp. z o.o., ul.Migdałowa 86, 35-232 Rzeszów. Podanie danych jest dobrowolne. Oświadczam, że zostałem(am) poinformowany(a) o prawie dostępu do treści moich danych oraz prawie ich poprawiania. tak nie
2. Wyrażam zgodę na przetwarzanie przez Operatora, na podstawie art. 161 ust. 3 ustawy Prawo Telekomunikacyjne, moich danych zawartych w Umowie oraz wniosku o jej zawarcie. tak nie
3. Wyrażam zgodę na przetwarzanie przez Operatora – przez okres obowiązywania Umowy, dla celów marketingu usług telekomunikacyjnych – dotyczących mnie danych transmisyjnych (dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych i naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne). tak nie
4. Wyrażam zgodę na zamieszczenie identyfikujących mnie danych (numer telefonu, nazwisko i imiona, nazwa miejscowości i ulicy) w spisach abonentów prowadzonych przez Operatora i spisach abonentów innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Niniejsza zgoda obejmuje zamieszczanie moich danych osobowych zarówno w spisach udostępnianych w formie książkowej, jak i w postaci elektronicznej. tak nie
5. Wyrażam zgodę na używanie przez Operatora automatycznych systemów wywołujących dla celów marketingu bezpośredniego. tak nie
6. Wyrażam zgodę na przysyłanie do mnie informacji handlowych środkami komunikacji elektronicznej. tak nie
7. Wyrażam zgodę na udzielanie mi odpowiedzi na reklamację, potwierdzanie przyjęcia reklamacji w formie elektronicznej na podany w umowie adres e-mail. tak nie

W imieniu Abonenta

§ 1 Postanowienia ogólne

- Operator oświadcza, że usługi świadczone są zgodnie z:
 - Niniejszą umową.;
 - SWP; c) Cennikami, Które zostały doręczone Abonentowi przy zawarciu niniejszej umowy.
- Postanowienia umowy uzgadniane są indywidualnie z Abonentem i mają pierwszeństwo przed odmiennie uregulowanymi przepisami Cenników.
- Operator zastrzega sobie prawo wprowadzenia odrębnych regulaminów dla świadczonych przez siebie usług, w szczególności związanych z organizowanymi promocjami, świadczonymi usługami dodatkowymi.
- Postanowienia odrębnych regulaminów, w szczególności szczegółowych warunków promocji odmiennie uregulowane od postanowień niniejszej Umowy znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Umowy.

§ 2 Definicje

- Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna, a także jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej z którą zawierana jest pisemna umowa o świadczenie usług telekomunikacyj-nych.
- Abonament – miesięczna opłata ustalona zgodnie z Cennikami za prawo do korzystania przez Abonenta z usług świadczonych przez Operatora.
- Adapter – urządzenie umożliwiające podłączenie do sieci telekomunikacyjnej i kierowanie do niej lub modyfikowanie komunikatów, połączeń telefonicznych lub sygnałów pochodzących z in-nych sieci telekomunikacyjnych.
- BSA – usługa dostępu do sieci Internet przy pomocy linii telefonicznej przy dynamicznym ad-resie IP.
- Cenniki – zestawienie cen za usługi świadczone przez Operatora.
- Dane transmisyjne – dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach tele-komunikacyjnych, w tym również dane lokalizacyjne.
- Dodatkowa opłata – opłata ryczałtowa pobierana za każdy okres rozliczeniowy w związku ze świadczeniem odpowiednich usług dodatkowych.
- DSL – usługa dostępu do sieci Internet przy pomocy linii telefonicznej przy stałym adresie IP
- Faktura elektroniczna – faktura VAT w formie elektronicznej wystawiona i otrzymana w formie elektronicznej.
- Faktura VAT - dokument księgowy będący podstawą dokonywania przez Abonenta płatności za Usługę świadczoną na jego rzecz przez Operatora.
- GSM stacjonarny – usługa telefonii komórkowej świadczona przez Operatora docelowo na Krajowym Numerze Telefonicznym (stacjonarnym).
- GSM Mobilny – usługa telefonii komórkowej.
- Infolinia – jednostka organizacyjna powołana przez Operatora, przeznaczona i odpowiedzialna za obsługę Abonentów i klientów poprzez telefon, faks, e-mail.
- Internet kablowy – usługa dostępu do sieci Internet kablem miedzianym.
- Internet mobilny – usługa dostępu do sieci Internet świadczona w oparciu o sieć komórkową GSM.
- Internet radiowy – usługa dostępu do sieci Internet drogą radiową.

- Internet światłowodowy – usługa dostępu do sieci Internet kablem światłowodowym.
- ISDN – cyfrowy dostęp do głosowej usługi telekomunikacyjnej.
- Karta SIM/USIM – karta z mikroprocesorem i pamięcią umożliwiającą dostęp do usługi GSM.
- Kod PIN – osobisty numer identyfikacyjny zapewniający Abonentowi dostęp do usług świadczonych za pomocą karty SIM/USIM.
- Kod PUK – osobisty numer odblokowujący kod PIN zapewniający Abonentowi dostęp do usług świadczonych za pomocą karty SIM/USIM.
- Konsument – osoba fizyczna zawierająca umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospo-darczą lub zawodową.
- Krajowy Numer Telefoniczny – numer telefoniczny Abonenta poprzedzony numerem właściwej strefy numerycznej w kraju lub za granicą, zgodnie z planem numeracji obowiązującym w danym kraju.
- Modem - urządzenie elektroniczne, które moduluje sygnał w celu zakodowania informacji cyfrowych, a także demoduluje tak zakodowany sygnał w celu dekodowania odbieranych danych. Modem umożliwia korzystanie z usługi Internet mobilny.
- MMS – usługa przesyłania krótkich wiadomości multimedialnych.
- Numer NDS – numer dostępu do sieci, wykorzystywany w celu skierowania połączenia tele-fonicznego przez sieć wskazanego dostawcy usług, wybierany bezpośrednio przed numerem telefonicznym.
- Numer poboczny MSN, DDI – numer bezpośrednio związany z Krajowym Numerem Telefo-nicznym. Korzystanie z numeru pobocznego możliwe jest tylko przy posiadaniu Krajowego Nu-meru Telefonicznego.
- Numer telefonu - ciąg cyfr identyfikujących Abonenta telefonicznego, których wybranie za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych (telefon, telefaks, modem) powoduje zestawienie połącze-nia, przy wykorzystaniu publicznej sieci telefonicznej, z żądanym Abonentem, któremu ten numer został przypisany przez Operatora telekomunikacyjnego.
- Numer tymczasowy – numer, który zostanie przydzielony Abonentowi do czasu przeniesienia numeru należącego do Abonenta.
- NT – urządzenie umożliwiające korzystanie z usługi ISDN.
- Opłata minimalna – minimalna kwota należna Operatorowi za połączenia krajowe i międzyna-rodowe, za każdy pełny okres rozliczeniowy.

- Opłata wyrównawcza – kwota nieprzekraczająca wartości ulgi przyznanej Abonentowi w związku z zawarciem Umowy, pomniejszona o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia za-warcia Umowy do dnia jej rozwiązania, która może zostać pobrana przez Operatora od Abonenta w przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta.
- Planowane Prace – działania służb technicznych niezbędne do zapewnienia prawidłowego funkcjonowania usługi.
- POTS – analogowy dostęp do głosowej usługi telekomunikacyjnej.
- Preselekcja – stanowi sposób dostępu do usług realizowanych przez Operatora niewymagają-cych od Abonenta każdorazowego wyboru prefiksu.
- Protokół Zdawczo-Odbiorczy - protokół podpisany przez Strony Umowy Stwierdzający, że Usługa jest przetestowana i sprawna technicznie, a także protokół instalacji i deinstalacji Urządzeń Abonenckich.
- Router – urządzenie sieciowe pełniące rolę węzła komunikacyjnego służące do łączenia róż-nych sieci komputerowych.
- Siła wyższa – zdarzenie niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, występujące w chwili dokonywania czynności prawnej np. działanie sił przyrody, wojna, demonstracje, zamieszki, nie-pokoje społeczne, awarie w dostawie energii, zmiana w przepisach prawa, akty władzy państwowej lub samorządowej oraz innych organów prawa.
- SMS – usługa przesyłania krótkich wiadomości tekstowych.
- Strefa stacjonarna – strefa, w której działa usługa GSM Stacjonarna oddalona ok. 500 m od nadajnika telefoni komórkowej.
- SWP – Szczegółowe Warunki Promocji.
- Sztuczny Ruch – rodzaj Oszustwa telekomunikacyjnego polegającego na generowaniu okre-

ślonej przez podmiot generujący liczby połączeń, wywołań, (od jednego lub wielu numerów abo-nenckich do jednego lub grupy numerów), najczęściej wprowadzany do sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem urządzeń lub programów generujących połączenia, wywołania, o założonym czasie trwania, mogący wskazywać na chęć uzyskania korzyści materialnych przez podmiot gene-rujący lub osoby trzecie z nim współpracujące.

43. Urządzenie Abonenckie – urządzenie telekomunikacyjne udostępnione Abonentowi przez Ope-ratora w celu korzystania z usługi lub urządzenie telekomunikacyjne będące własnością Abonenta służące do korzystania z usługi.

44. Usługa– usługa świadczona na rzecz Abonenta przez Operatora lub związana z nią usługa dodatkowa.

45. Ustawa Prawo Telekomunikacyjne- ustawa Prawo Telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 roku (Dz. U. 04.171.1800, z późn.zm.).

46. VoIP – dostęp do głosowej usługi telekomunikacyjnej za pośrednictwem Internetu.

47. Wirtualna Centrala – centrala telefoniczna udostępniona Abonentowi, która jest zlokalizowana u Operatora.

48. Zamawiający - podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy.

49. Zasięg sieci partnera Operatora – obszar występowania i działania usług mobilnych Operatora w oparciu o umowy Operatora z partnerami. Mapa zasięgu sieci partnerów Operatora umieszczona jest na stronie internetowej Operatora www.voice-net.pl

50. Zawieszenie Usługi - okresowe zaprzestanie świadczenia Abonentowi Usługi lub jej elemen-tów, w szczególności usług dodatkowych lub pojedynczego łącza z jednoczesną rezerwacją zasob-ów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.

§ 3 Zawarcie umowy

1. Umowa zawierana jest z inicjatywy Abonenta lub z inicjatywy Operatora na piśmie pod rygem nieważności. Abonent może wyrazić chęć zawarcia lub zmiany warunków umowy, w tym chęć zmiany pakietu taryfowego, zamówienia opcji dodatkowej, zmiany terminu obowiązywania umowy poprzez: a) Wizytę w siedzibie Operatora; b) Zadzwonienie na Infolinię Operatora; c) Skontaktowanie się osobiste lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość z przed-stawicielem handlowym Operatora. Droga telefoniczną nie dokonuje się czynności związanych z wypowiedzeniem Umowy, przeniesieniem przydzielonego numeru, zmianą numeru, dyspozycją zwrotu należności na rzecz Abonenta.

2. Abonent może dokonać zmiany warunków umowy, w tym zmiany pakietu taryfowego, zamó-wienia opcji dodatkowych, zmiany terminu obowiązywania umowy za pomocą środków porozu-miewania się na odległość, w szczególności telefonicznie, e-mailem, faksem. Operator potwierdzi Abonentowi fakt zmiany warunków umowy i jego zakres i termin obowiązywania zmian w ter-minie 1 miesiąca od dnia złożenia przez Abonenta oświadczenia. Operator wysłał potwierdzenie na wskazany przez Abonenta adres e-mail lub adres pocztowy. Konsument ma prawo odstąpić od dokonanych zmian (złożonego oświadczenia) bez podawania przyczyn w terminie 14 dni od otrzymania od Operatora potwierdzenia. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od zmiany warunków umowy Konsument musi poinformować Operatora o swojej decyzji o odstąpieniu w drodze jed-noznacznego pisemnego oświadczenia. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy, termin do odstąpienia od zmiany warunków umowy wynosi 14 dni od dnia otrzymania potwierdzenia, jednakże nie dłużej niż 3 miesiące od dnia zło-żenia oświadczenia.

3. Abonent z chwilą podpisania niniejszej umowy może złożyć Operatorowi Oświadczenie o roz-wiązaniu umowy z poprzednim Operatorem (Oświadczenie o przeniesieniu numeru) niezbędne dla rozpoczęcia świadczenia usług. Oświadczenia stanowią załączniki do Umowy. Oświadczenia należy wypełnić w dwóch egzemplarzach, z własnoręcznym podpisem. Abonent oświadcza, że jest prawnym właścicielem numerów telefonicznych wymienionych w Umowie i Załącznikach.

4. Umowę zawiera się pod warunkiem rozwiązującym, na wypadek negatywnej weryfikacji zam-ówień złożonych przez Abonenta. Weryfikacja obejmuje zgodność danych Abonenta, stan usług Abonenta, techniczne warunki realizacji zmiany dostawcy usług. Jeżeli warunek pozytywnej we-ryfikacji dla wszystkich numerów telefonicznych objętych umową nie zostanie spełniony, umowa ulega rozwiązaniu, bez możliwości żądania odszkodowania przez którąkolwiek ze stron, jednakże: a) jeżeli ze względów technicznych lub organizacyjnych umowa będzie możliwa do realizacji na części numerów telefonicznych objętych umową, Operator wykona umowę w części możliwej do realizacji zawiadamiając o tym Abonenta, b) jeżeli ze względów technicznych lub organizacyjnych umowa będzie możliwa do realizacji w innym terminie, Operator wykona umowę w powyższym terminie i jednocześnie zawiadomi o tym Abonenta.

5. W przypadku pozytywnej weryfikacji zamówień lub zamówienia Abonenta, umowę uznaje się ostatecznie za zawartą.

6. Umowa może być zawarta w lokalu Operatora lub poza nim. W przypadku zawierania Umowy z Konsumentem poza lokalem Operatora lub na odległość, Konsument ma prawo odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy poprzez pisemne oświadczenie złożone na adres wskazany w przekazanym Abonentowi przez Operatora wzorze oświadczenia o odstąpieniu. Do zachowania 14 dniowego terminu wystarczy wysłanie listu pole-conego przed upływem tego terminu.

7. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony lub określony zgodnie z wolą Abonenta, z tym że umowa na czas określony zawierana z Konsumentem nie może być dłuższa niż 24 miesiące.

8. Umowę w imieniu Operatora zawiera osoba upoważniona na podstawie certyfikatu. Umowę w imieniu Abonenta zawiera Abonent osobiście lub pełnomocnik Abonenta umocowany na piśmie.

9. Operator może uzależnić zawarcie umowy od podania następujących danych: a) nazwisk i imion, b) imion rodziców, c) miejsca i daty urodzenia, d) adresu miejsca zamieszkania i adresu do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres zamieszkania, e) numeru ewidencyjnego PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, f) nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzą-jących tożsamość, a w przypadku cudzoziemca – numeru paszportu lub karty pobytu, g) zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynika-jącego z Umowy. Powyższe dane Operator potwierdza po przedłożeniu mu dowodu osobistego lub paszportu, zaświadczeniu o nadaniu nr NIP i REGON (w przypadku przedsiębiorców), wydruku z CEIDG lub KRS, pozwolenia na zainstalowanie urządzeń Operatora wydanego przez właściciela lokalu lub nieruchomości. Operator, za zgodą Abonenta może sporządzać kopie z dokumentów niezbędnych do zawarcia umowy, a także zatrzymywać ich oryginały. Operator, za zgodą Abonenta może żądać dodatkowych dokumentów oraz informacji od Abonenta.

10. Operator może również uzależnić zawarcie Umowy od a) dostarczenia przez Abonenta doku-mentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z Umowy, b) oceny wiarygodności płatniczej Abonenta wynikającej z danych będących w posia-daniu Operatora lub udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U Nr 81, poz. 530).

11. Operator niezwłocznie zawiadamia Abonenta o wystąpieniu zastrzeżenia, o którym mowa w ust. 9 pkt b. W takiej sytuacji Operator może odmówić wnioskodawcy zawarcia Umowy lub za-rzucić Umowę na warunkach mniej korzystnych, tj.: żądać wniesienia przez Abonenta kaucji w wysokości 3 krotnych miesięcznych należności wynikających z Umowy. Kwota kaucji nie podlega oprocentowaniu; kwota kaucji ulega zwrotowi niezwłocznie po upływie terminu płatności za ostat-ni okres rozliczeniowy po uprzednim potrąceniu z kaucji wszystkich wymaganych wierzytelności, po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy. Zapłata kaucji dokonana jest z chwilą uznania rachunku bankowego Operatora wskazanego na fakturze. Operator ma prawo potrącić z kwoty kaucji wszel-kie, wynikające z Umowy przewidującej obowiązek ustanowienia przez Abonenta kaucji, nieur-

gulowane, a wymagane płatności wraz z wszelkimi należnościami ubocznymi, jak np. odsetki. Operator może dokonać potrącenia wymagalnych wierzytelności z kaucji po uprzednim bezsku-tecznym wezwaniu do zapłaty Abonenta informując go o tym fakcie i wywiązując do uzupełnienia kaucji w terminie 7 dni od daty wezwania do kwoty wskazanej w niniejszym ust. Nieuzupełnienie kaucji skutkować może zawieszeniem lub ograniczeniem świadczenia usług.

12.Operator ma prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku: a) braku możliwości technicz-nych świadczenia Usługi; b) niespełnienia warunków wynikających z Umowy, w szczególności dotyczących przedstawienia dokumentów określonych w Umowie; c) gdy Zamawiający nie wy-wiązuje się z obowiązków wynikających z Umowy zawartej z Operatorem, w szczególności zalega z opłatami na rzecz Operatora; d) gdy wcześniej Sąd Umowa o świadczenie Usług, zawarta z Zama-wiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu, została rozwiązana przez Operatora lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu; e) negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81 poz. 530).

13. Operator informuje, że złożenie Oświadczenia o rozwiązaniu umowy z poprzednim Ope-ratorem (Oświadczenie o przeniesieniu numeru) dla usługi POTS, ISDN, VoIP, BSA, DSL, GSM Stacjonarny i Mobilny łączy się z automatycznym rozwiązaniem przez Abonenta umowy z innym operatorem z uwzględnieniem okresu wypowiedzenia wynikającego z regulaminu innego ope-ratora. Jeżeli umowa Abonenta z innym operatorem została zawarta na czas określony lub na specjal-nych warunkach, to Operator nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne zobowiązania Abonenta wynikające z tego tytułu.

14. Abonent zobowiązany jest poinformować Operatora na piśmie o każdorazowej zmianie adresu zamieszkania, siedziby, nazwy lub innych danych koniecznych do zawarcia umowy. Abonent o powyższych zmianach informuje Operatora w terminie 14 dni od dnia dokonania zmiany, przed-kładając Operatorowi dokumenty potwierdzające te zmiany. Zmiany adresu do korespondencji, w tym do wysyłki faktur, Abonent może dokonać bez konieczności przedkładania dokumentów pot-wierdzających te zmiany. W przypadku niewykonania przez Abonenta niebędącego konsumentem obowiązku poinformowania o zmianach, uznaje się, iż wszelka korespondencja kierowana do Abo-nenta pod jego dotychczasowym oznaczeniem i adresem jest prawidłowo doręczona i wywołuje skutki prawne z tym związane. Jeśli Abonent nie ujawnił nowego oznaczenia lub adresu Operator może ograniczyć, a następnie wyłączyć świadczenie usług telekomunikacyjnych do czasu wyko-nania przez Abonenta powyższego zobowiązania.

15. Umowa może być zawarta z obojgiem małżonków, którzy nie mają zniesionej wspólności majątkowej. Dalsze czynności dotyczące wykonywania Umowy podejmowane przez jednego z małżonków, traktowane są jako uzgodnione między małżonkami.

§ 4 Przedmiot umowy

1. Przedmiotem umowy jest świadczenie usługi telefonii analogowej POTS, cyfrowej ISDN, wirtu-alnej VOIP, stacjonarnej GSM, mobilnej GSM, numery poboczne MSN, DDI, usługi internetowej BSA, internetowej DSL, usługi internetowej kablowej, internetowej światłowodowej, internetowej radiowej, internetowej mobilnej, usługi prefiksu, usług dodatkowe związane z powyższymi usłu-gami. Zakres usług telefonii obejmuje połączenia telefoniczne: lokalne, międzystrefowe i międ-zynarodowe, do sieci komórkowych, teleinformatyczne, do sieci inteligentnej, do sieci przywo-ławczych, połączenia z numeracją skróconą, połączenia w ruchu ręcznym i półautomatycznym, na bezpłatne numery alarmowe, do Biura Numerów i na Infolinię. Zakres usługi GSM mobilny obejmuje dodatkowo usługę SMS, MMS, transferu danych. Minimalna gwarantowana jakość usługi telefonicznej to możliwość wykonywania połączenia telefonicznego. W przypadku telefonii GSM Stacjonarnej Abonent ma możliwość korzystania z Usługi w obrębie działania nadajnika (strefa stacjonarna) pod warunkiem, że znajduje się w obrębie zasięgu sieci partnerów Operatora.

2. Na jakość usług wpływają różne czynniki, w tym uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne i atmosferyczne, które są niezależne od Operatora. W szczególności jakość usług może zależeć od struktury i twardości materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynków. Podczas wy-konywania połączeń w sieciach telekomunikacyjnych za pomocą sieci innych Operatorów jakość świadczonych usług może być inna niż jakość określona przez Operatora.

3. Operator umożliwia Abonentom korzystanie z sieci telekomunikacyjnej innych operatorów, z którymi Operator zawarł umowy o współpracy. Podczas korzystania przez Abonenta z sieci tele-komunikacyjnych innych operatorów zasady dotyczące przetwarzania danych Abonentów, a także zasady rozliczeń mogą być inne niż te stosowane przez Operatora.

4. Operator, w ramach istnienia możliwości technicznych, na żądanie Abonenta świadczy usługi dodatkowe, za które pobierana jest dodatkowa Opłata stała lub jednorazowa, zgodnie z Cennikami. 5. Operator świadczy Abonentowi dodatkowe usługi telefoniczne, w tym usługę prezentacji nume-ru oraz blokadę prezentacji numeru w zakresie i na zasadach określonych w Cennikach. Prezen-tacja numeru Abonenta wywołującego, korzystającego z linii analogowej (POTS) podczas wyko-nywania połączenia zależy od stanu i właściwości technicznych sieci telekomunikacyjnych, przez które połączenie jest realizowane.

6. Usługa Internetowa polega na zestawieniu stałego połączenia z siecią Internet. Minimalna gwa-rantowana jakość usługi internetowej to 0,5 Mbit/s. Usługa Internetu mobilnego polega na zesta-wieniu mobilnego połączenia z siecią Internet za pomocą modemu. Abonent może korzystać z usługi Internetu mobilnego, pod warunkiem, że znajduje się w obrębie zasięgu tej technologii. W ramach usługi Internet mobilny Operator świadczy usługę w ramach limitu transmisji danych, na który Abonent zawarł Umowę. Operator niezwłocznie informuje Abonenta o fakcie wyczerpania limitu danych.

7. Usługa internetowa świadczona jest w oparciu o stały lub dynamiczny adres IP. 8. Usługi będą świadczone na Numerach Telefonicznych Abonenta wymienionych w umowie i oświadczeniach o rozwiązaniu umowy z poprzednim Operatorem (Oświadczenie o przeniesieniu numeru) stanowiących załącznik do niniejszej Umowy. Usługi będą świadczone na numerach po-bocznych przypisanych do Krajowego Numeru Telefonicznego, choćby nawet nie były wymienio-ne w umowie lub Oświadczeniu, na zasadach określonych w Cennikach.

9. Usługa telefonii GSM stacjonarnej i GSM mobilnej może być świadczona na numerze tymcza-sowym przydzielonym Abonentowi w chwili zawarcia Umowy. Usługa świadczona jest na nu-merze tymczasowym do chwili przeniesienia usługi na Numer telefonu Abonenta. W przypadku, kiedy nie dojdzie do przeniesienia numeru GSM stacjonarnego lub mobilnego na Numer telefonu Abonenta w ciągu 3 miesięcy od dnia podpisania niniejszej umowy z przyczyn wynikających z działania lub zaniechania Abonenta, numer tymczasowy zostaje przydzielony Abonentowi jako Numer telefonu Abonenta. W takim wypadku Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat za ten Numer telefonu wynikający z danego Abonamentu.

10. Operator 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, Operator nie ponosi odpowiedzialności za ich jakość, chyba że Abonent korzysta z usługi Interne-towej u Operatora.

11. Operator ma możliwość świadczenia Usługi GSM Stacjonarne i GSM Mobilne na rzecz Abo-nenta poprzez udostępnienie odpowiedniego urządzenia w postaci telefonu GSM. Operator ma możliwość świadczenia usługi Internet na rzecz Abonenta poprzez udostępnienie odpowiedniego urządzenia końcowego. Ze względu na to, że dostępność i jakość usług GSM stacjonarne, GSM Mobilne i Internet mobilny w dużej mierze zależy od zasięgu (miejsca gdzie znajduje się Abonent), Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność lub jakość usługi poza zasięgiem sieci partnerów Operatora.

12. Abonent na którego rzecz świadczona jest usługa Abonament bez ograniczeń lub Abonament bez limitu nie może: a) korzystać z usług dla celów generowania Hurtowego ruchu telefoniczne-go w sieci Operatora i sieciach innych operatorów telekomunikacyjnych, b) generować ruchu do wybranego numeru/numerów z urządzeń typu Automatyczny system wywołań/generator ruchu, c) kierowanie do/z sieci Operatora, w ramach Umowy, Hurtowego ruchu telefonicznego inicjowa-nego do/z sieci innych operatorów telekomunikacyjnych, d) wykorzystywać usług telefonicznych w celach innych niż inicjowanie i odbieranie połączeń telefonicznych, e) wykorzystywać usług do świadczenia usług call center i telesprzedaży, f) podłączać usługi do centrali telefonicznej. Operator zastrzega sobie, według własnego wyboru, o którym Konsument zostanie poinformowany - prawo rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym z winy Abonenta lub obciążenie Abo-nenta kosztami połączeń dla najtańszego Abonamentu dla danego łącza w przypadku stwierdzenia powyższych naruszeń, jeżeli pomimo wezwania Abonenta do zaniechania naruszeń i wyznaczenia mu do tego dodatkowego 7 dniowego terminu, Abonent nie zaprzestanie dokonywać naruszeń.

13. Operator ma możliwość świadczenia usługi na rzec Abonenta, który jest jednocześnie abo-nentem innego Operatora przez Preselekcję lub poprzez każdorazowe wybieranie przez Abonenta numeru NDS.

14. Operator oferuje Usługi podmiotom zmierzającym z nich korzystać na terenie objętym swoim zakresem działania. Zakres usług oferowanych przez Operatora na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organi-zacyjnych.

15. Operator zapewnia usługę informacji o numerach Abonentów za pośrednictwem Infolinii. 16. Sieć Operatora służąca świadczeniu usług telekomunikacyjnych umożliwia przesyłanie numeru identyfikującego, co oznacza, że inny użytkownik Zakończenia Sieci może odczytać numer identy-fikujący Zakończenie Sieci Abonenta. Abonent może złożyć u Operatora zlecenie blokowania pre-zentacji numeru telefonicznego identyfikującego Zakończenie Sieci udostępnione przez Operatora. 17. Na zamówienie Abonenta Operator przygotowuje szczegółowy wykaz połączeń zrealizowa-nych przez Abonenta (biling). Usługa przygotowania wykazu jest płatna według aktualnych Cen-ników.

18. Operator przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej, a także może przekazywać informacje za pośrednictwem poczty elek-tronicznej oraz ulotek przesyłanych na adres korespondencyjny.

19. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaże, że korzy-stanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Usługa płatna jest według Cenników.

20. Operator zastrzega sobie prawo do: a) rekonfiguracji urządzeń w przypadku uzasadnionych względami technicznymi, a w przypadku gdy rekonfiguracja urządzeń wywoła konieczność re-konfiguracji sprzętu lub oprogramowania po stronie Abonenta, Operator wyklucza roszczenia finansowe Abonenta z tego tytułu; b) czasowego wstrzymania świadczenia usługi w przypadku zamówionej usługi, jeżeli zmiana usługi wymaga z przyczyn technicznych czasowego wstrzyma-nia świadczenia; c) przerwania oraz umożliwienia automatycznego wznowienia połączenia do sieci Internet, nie częściej niż jeden raz na dobę, ze względów technicznych.

§ 5 Instalacja i korzystanie z Urządzeń Abonenckich

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń Abonenckich w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny. W razie gdy Abonent nie jest właścicielem lokalu, konieczna będzie także zgoda na instalację urządzeń wydana przez właściciela, administratora lub innej osoby uprawnio-nej do nieruchomości lub lokalu.

2. Zgoda na instalację i eksploatację Urządzeń Abonenckich oznacza m.in. zgodę na poprowadze-nie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, zainstalowanie sieci oraz innych urzą-dzeń, w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora.

3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Operatora instalację Urządzeń Abo-nenckich w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia Lo-kalu.

4. Podczas instalacji Urządzeń Abonenckich w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważnio-na przez niego pełnoletnia osoba.

5. Potwierdzeniem uruchomienia usługi oraz zainstalowania lub wzdania Abonentowi Urządzeń Abonenckich jest złożenie podpisu przez Abonenta na Protokole Zdawczo-Odbiorczym przedło-żonym przez Przedstawiciela Operatora, lub potwierdzenie odbioru dostarczonego Urządzenia Abo-nenckiego. Podpisanie protokołu lub potwierdzenia odbioru dostarczonego Urządzenia Abonen-ckiego przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że usługa została uruchomiona prawidłowo oraz, że Urządzenia Abonenckie nie posiadały jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru, były sprawne i kompletne. W przypadku, gdy Abonent nie podpíše z własnej winy Protokołu Zdawczo – Od-biorczego w terminie 7 dni od uruchomienia usługi lub dostarczenia mu Urządzenia Abonenckie-go, a także w terminie dodatkowych 7 dni od doręczenia mu wezwania do podpisania protokołu, traktuje się, że usługa została uruchomiona prawidłowo, a Urządzenia Abonenckie nie posiadały jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru, są sprawne i kompletne.

6. W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, a Abonent zgłosi takie żądanie, Operator sprzeda lub wdzierzawi Abonentowi Urządzenie Abonenckie. Cena lub czynsz mie-sięczny za Urządzenie Abonenckie zawarta jest w aktualnych Cennikach lub w umowie dzierżawy. 7. Abonent ponosi wszelkie opłaty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego (np. za energię elektryczną). Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za za-pewnienie warunków niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego, w szczególności: zasilanie energią elektryczną, warunki klimatyczne (odpowiednia temperatura, wilgotność), zapylenie pomieszczenia. Warunki te powinny być zgodne z dokumentacją techniczną zainstalowanych Urządzeń, którą Operator udostępni na każde żądanie Abonenta.

8. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie Abonenckie zgodnie z jego przeznaczeniem i wy-mogami prawidłowej eksploatacji.

9. Abonent nie ma prawa dokonywania samodzielnie napraw i modernizacji Urządzenia Abo-nenckiego, polegających w szczególności na zmianie oprogramowania lub jego konfiguracji, bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora.

10. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowośc-iach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego.

11. Naprawa lub wymiana Urządzenia Abonenckiego, którego właścicielem jest Operator wykony-wana jest przez Operatora i na jego koszt, z zastrzeżeniem ust. 12.

12. Abonent odpowiada za uszkodzenie, zniszczenie lub utracenie Urządzenia Abonenckiego lub jego części stanowiących własność Operatora, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora, spowodowane winą umyślną lub rażącym niedbalstwem. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy Urządzenia Abonenckiego w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało w szczególności na skutek: a) samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Abonenta; b) świadomego zniszczenia Urządzenia Abonenckiego; c) uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Urządzenia Abonenckiego; d) nieop-wiadomienia Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego; e) nieprawidłowego działania podłączonych urządzeń Abonenta.

13. Abonent nie może bez zgody Operatora, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udo-stępnić Urządzenia Abonenckiego na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączenie do Urządzenia Abonenckiego, bezpośrednio lub pośrednio, urządzeń końcowych niebędących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użyt-kowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.

14. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o opuszczeniu Lokalu, w któ-

rym zainstalowane jest Urządzenie Abonenckie.

15. Urządzenia Abonenckie odstępnieo Abonentowi umożliwiają korzystanie wyłącznie z Usług świadczonych przez Operatora.

16. W przypadku, w którym Usługa wymaga zarządzania przez Operatora Urządzeniem Abonenckim w zakresie niezbędnym do świadczenia Usługi, Operator może ograniczyć zakres korzystania z Urządzenia Abonenckiego w szczególności poprzez ograniczenie dostępu do administrowania Urządzeniem Abonenckim.

17. Za prawidłowe działania Urządzeń będących własnością Abonenta, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Abonent.

18. W przypadku, gdy Operator stwierdzi usterkę lub wadliwość sprzętu Abonenta, wpływającą negatywnie na pracę sieci telekomunikacyjnej lub urządzeń, Operator 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, Operator może ograniczyć, a następnie wyłączyć świadczenie usług do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania..

19. Urządzenia teletransmisyjne oraz inne urządzenia abonenckie włączone do sieci telekomunikacyjnej muszą posiadać dokumenty lub znaki potwierdzające zgodność z „zasadniczymi wymaganiami dla urządzeń” o których mowa w art. 153 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne. Na każdorazowe wezwanie konsumenta zostanie mu dostarczony wyciąg zawierający zasadnicze wymagania dla urządzeń telekomunikacyjnych.

20. Operator rekomenduje, aby wszelkie Urządzenia Abonenckie zabezpieczone były w następujący sposób: a) instalacja programu antywirusowego, b) regularna, codzienna aktualizacja systemu operacyjnego, programu antywirusowego oraz bazy wirusów, c) instalowanie zapory ogniowej, tzw. Firewall, d) nie otwieranie wiadomości e-mail od nieznanych adresatów, spamu, itp.

21. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody poczynione przez atak wirusów, dealerów, hakerów, itp. w przypadku braku zabezpieczeń, o których mowa w ust. 20.

22. Abonent, korzystający z Urządzenia Abonenckiego stanowiącego własność Operatora, po zakończeniu Umowy zobowiązany jest zwrócić go Operatorowi w stanie niepogorszonym. Zwrot Urządzenia następuje na koszt i ryzyko Abonenta na adres: Voice-Net Sp. z o.o., ul. Migdałowa 86, 35-232 Rzeszów w terminie 14 dni od zakończenia obowiązywania Umowy.

§ 6 Obowiązki Operatora

1. Usługi zostaną aktywowane: a) w przypadku gdy Abonent jest użytkownikiem usługi telefonicznej lub internetowej świadczonej przez innego operatora – w terminie 12 godzin, licząc od ostatniego dnia obowiązywania umowy o świadczenie danej usługi, zawartej między Abonentem a innym operatorem, pod warunkiem że niniejsza Umowa wplynie do Operatora na co najmniej 30 dni przed upływem ostatniego dnia obowiązywania umowy o świadczenie danej usługi zawartej między Abonentem a innym operatorem, pod warunkiem, że poprzedni Operator przekaze numer; b) w przypadku gdy Abonent nie jest Użytkownikiem usługi telefonicznej lub internetowej innego operatora lub nie dotrzymał terminu, o którym mowa w pkt a), w terminie 90 dni od dnia podpisania niniejszej Umowy, c) w przypadku usługi GSM Stacjonarny i GSM Mobilny - w terminie do 14 dni od podpisania Umowy usługa może zostać aktywowana na numerze tymczasowym, d) w przypadku usługi Internet mobilny – w terminie do 14 dni od podpisania Umowy.

2. Operator informuje, że z uwagi na uruchomienie usługi, może występować jednodniowa przerwa w dostępie do usługi związana z pracami przy przepieciu. Jeżeli Abonent korzysta z Urządzenia Abonenckiego dostarczanego przez Operatora, przerwa ta może trwać, aż do czasu doręczenia Urządzenia Abonentowi. Operator nie ponosi odpowiedzialności za występowanie w/w przerw.

3. Operator ma obowiązek świadczyć usługi codziennie całodobowo (24 h/7 dni w tyg.).

4. Operator obowiązany jest prowadzić prace serwisowe w celu zapewnienia dostępu do usług, a także w celu modernizacji i polepszenia dostępu do usług.

5. Zakres obsługi serwisowej Abonenta podczas obowiązywania Umowy obejmuje: a) utrzymanie łącza abonenckiego; b) obsługę organizacyjną w wyznaczonych jednostkach Operatora; c) telefoniczną obsługę Abonenta; d) informowanie o usługach, cenach i promocjach w szczególności przez stronę internetową; e) działania związane z usuwaniem awarii i usterek; f) realizację zleceń jednorazowych i stałych, przekazywanie informacji niezbędnych do korzystania z usług; g) informowanie o stanie usług i zamówień Abonenta; h) przyjmowanie reklamacji.

6. Wysokość opłat za usługi serwisowe oraz połączeń na infolinię określają aktualne Cenniki lub Umowa.

7. Abonent ma obowiązek zgłosić awarię, usterkę w terminie 3 dni od zauważenia awarii, usterki osobicie, telefonicznie dzwoniąc na Infolinię Operatora pod numer 0 801 011 453, 017 777 3000 czynną w godzinach od 8:00 do 19:00 od poniedziałku do piątku, wysyłając do Operatora wiadomość e-mail na adres bok-vn@voice-net.pl lub za pomocą formularza kontaktowego umieszczonego na stronie internetowej Operatora.

8. Operator usuwa awarię, usterkę w terminie do 72 godzin od otrzymania zgłoszenia. W razie niemożliwości usunięcia awarii, usterki w powyższym terminie, usunięta będzie ona w terminie dłuższym, indywidualnie ustalonym z Abonentem.

§ 7 Obowiązki Abonenta

1. Abonent jest zobowiązany zapewnić stałe zasilanie elektryczne zakończenia sieciowego NT zainstalowanego w lokalu Abonenta. Brak zasilania jest równoznaczny z brakiem dostępu do usług, za który Operator nie ponosi odpowiedzialności.

2. W celu korzystania z Usługi Internet Abonentowi zostanie przydzielone indywidualne hasło i login. Przekazanie loginu i hasła odbywać się będzie poprzez przesłanie na adres email, podany przez Abonenta na umowie lub za pomocą sms-a przesłanego na wskazany przez Abonenta w umowie nr telefonu komórkowego.

3. W celu korzystania z Usługi GSM Stacjonarne i Mobilne, Internet Mobilny Abonentowi zostanie przydzielony kod PIN i PUK.

4. W celu uniemożliwienia korzystania przez osoby niepowołane z usług przypisanych Abonentowi, Abonent zobowiązany jest do zachowania poufnego hasła dostępowego oraz kodu PIN i PUK w tajemnicy. W razie celowego ujawnienia hasel, kodów PIN lub PUK dostępowych przez Abonenta osobom trzecim lub w razie nieprawidłowego zabezpieczenia hasel spowodowanego niedbalstwem Abonenta, Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za wynikłe z tego tytułu szkody. Operator może odrzucić roszczenia reklamacyjne Abonenta w przypadku niewłaściwego postępowania się poufnymi hasłami dostępowymi, kodami PIN lub PUK przez Abonenta.

5. Wszelkie stwierdzone przez Abonenta nieprawidłowości w funkcjonowaniu hasel dostępowych, kodów PIN lub PUK a w szczególności podejrzenie wykorzystywania nazwy lub hasła Abonenta, kodu PIN lub PUK przez osoby nieuprawnione, a także kradzież lub zgubienie karty SIM/USIM winien on niezwłocznie zgłosić Operatorowi. Operator, na wniosek Abonenta, zablokuje możliwość świadczenia usług na danej karcie SIM/USIM, nie przerywając naliczania Abonamentu. Na żądanie Abonenta Operator wyda duplikat karty SIM/USIM.

6. Abonent zobowiązany będzie do płacenia opłaty abonentowej niezależnie od odebrania loginu i hasła. W przypadku, gdy login i hasło nie dotrą do Abonenta do dnia uruchomienia usługi określonego w niniejszej Umowie, zobowiązany on będzie niezwłocznie zawiadomić o tym Operatora poprzez złożenie reklamacji.

7. Abonent zobowiązany jest do korzystania z usług w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa oraz zasadami współzycia społecznego i postanowieniami niniejszej Umowy. W szczególności Abonent zobowiązany jest: a) nie rozpowszechniać wirusów komputerowych i podobnego oprogramowania; b) nie dokonywać zmian, nie usuwać lub nie dodawać jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody; c) nie podejmować żadnych działań mających na celu nieautoryzowany dostęp do systemów komputerowych, danych lub oprogramowania; d) nie korzystać

z usług świadomie i w taki sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępienie usług internetowych; e) nie wysyłać umyślnie wiadomości określonej jako spam i dokładać starań, aby urządzenia Abonenta nie posłużyły do wysyłania spamu; f) nie umieszczać na serwerach nielegalnych informacji lub oprogramowania; g) nie podejmować żadnych innych działań na szkodę Operatora, h) nie używania karty SIM/USIM z wykorzystaniem urządzenia kradzionego lub bez wymaganej homologacji lub certyfikatu, i) nieużywania Adapterów bez zgody Operatora, j) nieużywania karty SIM/USIM w Adapterach bez zgody Operatora

8. Abonent zobowiązuje się: a) nie generować sztucznego ruchu nie służącego wymianie informacji, w szczególności automatycznych systemów wywoływacji, osiągnięcia korzyści majątkowych z generowania takich połączeń b) nie kierować do sieci Operatora lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora, c) nie używać usług w celach telemarketingowych, w szczególności wykonywania masowych połączeń lub roszylania masowych wiadomości SMS/MMS w celu osiągnięcia korzyści majątkowych lub handlowych, d) nie używać usług w rozwiązaniach telemetrycznych, w szczególności systemów monitoringów osób, budynków, pojazdów, itp.

9. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wywołane przez niego lub jego użytkowników sieci Internet oraz w innych sieciach publicznych i niepublicznych, z których korzysta w ramach swojej działalności. Uszkodzenia sieci i urządzeń powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta usuwane są na jego koszt.

10. 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.

11. Abonent, któremu świadczona jest usługa na łączu bądź łączach ISDN, po rozwiązaniu lub zmianie umowy skutkującej likwidacją łącza telefonicznego ISDN, zobowiązuje się umożliwić demontaż zakończenia sieciowego NT. Umżliwienie demontażu nastąpi w terminie 14 dni od zaprzestania świadczenia usługi lub w terminie 14 dni od powiadomienia o braku możliwości świadczenia usługi.

§ 8 Zapłata wynagrodzenia

1. Abonent jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Operatora tytułem wynagrodzenia za usługę opłaty abonentowej, a także opłat za wykonane połączenia, oraz opłat za numery poboczne (MSN, DDI) przynależne do numeru głównego. Naliczanie opłaty abonentowej i opłat za połączenia rozpoczyna się od dnia aktywacji usługi, jednakże w zakresie usługi zlecenia preselekcji naliczanie opłat rozpoczyna się z chwilą wykonania pierwszego połączenia telefonicznego przez Abonenta. Abonent, gdy złożył taką dyspozycję, zobowiązany jest do zapłaty wynagrodzenia za zamówione opcje dodatkowe.

2. W ramach opłaty abonentowej Operator zapewnia a) stały dostęp do Sieci partnerów Operatora; b) możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cennikach do danej opłaty abonentowej; c) obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań; d) inne usługi dodatkowe wskazane w Umowie, SWP lub Cennikach.

3. Wszelkie opłaty naliczane są na podstawie Cenników stanowiących integralną część umowy.

Aktualne Cenniki zamieszczane jest na stronie internetowej Operatora, informację o nim można uzyskać również dzwoniąc na Infolinię Operatora pod numer 0 801 011 453, 017 777 3000. Opłata za połączenie na Infolinię naliczana jest wg Cenników.

4. Operator może udzielać upustów w opłatach, bonifikat i rabatów na poszczególne świadczone usługi. Wysokość upustów, rabatów i bonifikat ustalana będzie indywidualnie z Abonentami lub ogłaszana publicznie jako promocja, oferta specjalna.

5. W przypadku gdy na łączu abonenckim na którym Operator świadczył będzie Usługę Internetową Orange Polska S.A. nie świadczy detalicznych lub hurtowych usług POTS Abonent zobowiązany jest do uiszczania na rzecz Operatora opłaty za utrzymanie łącza abonenckiego zgodnie z Cennikami.

6. Abonent zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Operatora tytułem wynagrodzenia za przyłączenie do sieci telefonicznej opłaty aktywacyjnej zgodnie z obowiązującymi Cennikami lub Umową.

7. Wszelkie opłaty są opłatami netto.

8. Abonent zobowiązany jest do zapłaty wynagrodzenia opłat abonentowych w okresach miesięcznych na podstawie faktury VAT dostarczonej przez Operatora na rachunek i w terminie wskazany na fakturze.

9. Abonent zobowiązany jest do zapłaty wynagrodzenia opłaty aktywacyjnej w terminie określonym dla płatności pierwszej opłaty abonentowej na podstawie faktury VAT dostarczonej przez Operatora na rachunek i w terminie wskazany na fakturze.

10. W przypadku korzystania przez Abonenta z Usługi przez niepełny okres rozliczeniowy miesięczna opłata abonentowa za usługę naliczana jest proporcjonalnie (1/30 za każdy dzień). Zapłata opłaty proporcjonalnej nastąpi na podstawie faktury VAT w terminie i na rachunek bankowy wskazany na fakturze.

11. Terminem zapłaty jest dzień, w którym środki znajdują się na rachunku bankowym Operatora. W razie opóźnienia w zapłacie wynagrodzenia, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty odsetek w wysokości ustawowej. Operator ma prawo także w takim przypadku żądania wpłaty Kaucji lub zawieszenia korzystania z usługi powiększającej zobowiązanie Abonenta wobec Operatora.

12. Abonent upoważnia Operatora do wystawiania faktur VAT bez podpisu osoby upoważnionej do jej odbioru.

13. Faktury za miesięczne Opłaty abonentowe za usługi przesyłane są pocztą na adres korespondencyjny Abonenta wskazany w Umowie.

14. Za zgodą Abonenta faktury VAT przesyłane są w formie elektronicznej na wskazany przez Abonenta adres e-mail. W takim wypadku faktury nie będą przysyłane w formie papierowej.

15. Formatem faktury elektronicznej jest plik PDF.

16. Za dzień doręczenia faktury elektronicznej rozumie się dzień wprowadzenia jej do systemu elektronicznego w taki sposób, że Abonent mógł się z nim zapoznać (dzień wysłania e-maila).

17. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora o każdorazowej zmianie adresu e-mail, na którego przesyłane są faktury elektroniczne w terminie 7 dni od dokonania zmiany. Abonent, w powyższym terminie zobowiązany jest także do poinformowania Operatora o niemożności odebrania e-maila, lub innych przeszkodach w odebraniu faktury elektronicznej.

18. Abonent może w każdej chwili wycofać zgodę na otrzymywanie faktur elektronicznych. Operator zaprzestaje wysyłania faktur elektronicznych w pierwszym okresie rozliczeniowym, po wplynięciu odmowy zgody do siedziby Operatora. Odmowa zgody powinna być wysłana listem poleconym na adres Operatora.

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

20. W sytuacjach wyjątkowych, związanych z błędami systemu rozliczeniowego lub innych niezależnych od Operatora, Operator 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. Konsument zostanie powiadomiony o wynikłym błędzie i doliczenia zaległych opłat do faktury bieżącej w terminie 7 dni od zauważenie przez Operatora błędu.

21.Operator zastrzega sobie prawo wystawiania Faktury rzadziej niż raz na jeden okres rozliczeniowy, w przypadku, gdy kwota należna z tytułu świadczenia Usług jest mniejsza niż 5 zł netto.

Operator jest uprawniony ponadto do wystawienia Faktury za krótszy okres niż Okres Rozliczeniowy. Faktura może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku Umów zawartych z Operatorem.

22. Okresem rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.

23. Operator może zażądać od Abonenta w trakcie trwania Umowy zaliczki na poczet przyszłych płatności w przypadku kiedy wartość opłat za Usługi w bieżącym lub poprzednim okresie rozliczeniowym przewyższy o 50% średnią wysokość należności zapłaconych za ostatnie 3 okresy rozliczeniowe, a w przypadku gdy okres korzystania z usług jest krótszy – z całego okresu trwania Umowy. Wysokość zaliczki ustalana jest indywidualnie i płatna jest na podstawie wezwania do zapłaty zaliczki w terminie i na rachunek bankowy wskazany w wezwaniu. Jeżeli Abonent odmówił zapłaty zaliczki lub jej nie wpłacił w wyznaczonym terminie Operator ma prawo czasowego zablokowania możliwości korzystania z usług wpływających na wysokość wynagrodzenia. W terminie 30 dni po zakończeniu trwania Umowy, Operator na wniosek Abonenta dokona zwrotu zaliczki – po dokonaniu potrąceń należności od Abonenta.

§ 9 Uprawnienia Abonenta

1. Abonent, który nie zalega z żadnymi opłatami wobec Operatora, w trakcie trwania umowy może zmienić pakiet taryfowy w każdej chwili. Abonent może również skorzystać z opcji dodatkowych dostępnych w ofercie Operatora. Opłata za opcje dodatkowe ponoszona będzie zgodnie z aktualnymi Cennikami

2. Do zmian pakietu taryfowego i opcji dodatkowych stosuje się odpowiednie przepisy niniejszej umowy o zmianie umowy.

3. Abonent uprawniony jest do wniesienia reklamacji w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przez Operatora, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi albo niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usługi.

4. Abonent, który nie zalega z żadnymi opłatami wobec Operatora, może dokonać przeniesienia ogółu praw i obowiązków wynikających z umowy na innego Abonenta (cesja). Cesja może być dokonana za zgodą każdej ze stron cesji (Abonenta, nowego Abonenta, Operatora), po uprzednim wypełnieniu dokumentu cesji i doręczeniu tego dokumentu Operatorowi. Nowy Abonent wstępuje w prawa i obowiązki wynikające z Umowy od pierwszego dnia Okresu Rozliczeniowego, następującego po miesiącu, w którym Operator otrzymał podpisany dokument cesji.

§ 10 Czas trwania umowy

1. Umowa wygasa w przypadku: a) powzięcia wiadomości o śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną; b) powzięciu wiadomości o ustaniu tytułu prawnego Abonenta będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną niebędącą osobą prawną.

2. Umowa zawarta na czas określony, równy lub dłuższy niż 30 dni, ulega po upływie okresu, na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu, na warunkach określonych w Cennikach, na czas nieokreślony, chyba że Abonent na co najmniej 30 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży w siedzibie Operatora lub listownie pisemne oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy. W przypadku złożenia wypowiedzenia listownie decydujące znaczenie dla zachowania terminu ma data wpływu do siedziby Operatora.

3. Abonent zobowiązuje się do nierozwiązania umowy zawartej na czas określony przed upływem jej obowiązywania. W przypadku jednostronnego rozwiązania umowy z którą związana jest ulga przez Abonenta lub w przypadku rozwiązania takiej umowy przez Operatora z winy Abonenta, Abonent zobowiązany jest do zwrotu kwoty stanowiącej równowartość przyznanej ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.

4. Łączną wartość ulgi należy obliczyć następująco: opłata instalacyjna dla umowy zawartej na czas nieokreślony – opłata instalacyjna zapłacona przez Abonenta + (opłata Abonentowa dla umow zawartej na czas nieokreślony – opłata Abonentowa zapłacona przez Abonenta) * czas trwania umowy. Łączna wartość ulgi określona jest w umowie lub w SWP.

5. Umowa może być rozwiązana w każdym czasie za porozumieniem stron.

6. Każda ze stron niniejszej Umowy może rozwiązać Umowę z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego, licząc od dnia w którym oświadczenie zostało doręczone Operatorowi.

7. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy powinno być złożone w formie pisemnej i wysłane listem poleconym pod rygorem nieważności. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy powinno zawierać imię i nazwisko lub nazwę Abonenta, adres, adres do korespondencji, numer PESEL lub NIP. W przypadku gdy wypowiedzenie dotyczy łączeń niektórych pakietów taryfowych lub niektórych opcji dodatkowych powinno zawierać dokładne wskazanie tego pakietu lub tych opcji. 8. Operator może rozwiązać umowę zawartą na czas określony i nieokreślony ze skutkiem natychmiastowym lub zablokować świadczenie usługi połączeń wychodzących bez odszkodowania w przypadku: a) zalegania z opłatami przez Abonenta za wykonane usługi w terminie dłuższym niż 30 dni za chociażby jeden okres rozliczeniowy, jeżeli pomimo wezwania Abonenta do zapłaty i wyznaczeniu mu dodatkowego 7-mio dniowego terminu do zapłaty, należności nie zostaną uregulowane; b) utracenia przez Operatora możliwości świadczenia Usług (w tym utraty prawa do korzystania z częstotliwości oraz z urządzeń radiowych jak też innych urządzeń telekomunikacyjnych, brak możliwości technicznych do świadczenia usług), o czym Abonent zostanie poinformowany przed wypowiedzeniem mu Umowy; c) 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, o czym Abonent w miarę możliwości zostanie poinformowany przed wypowiedzeniem mu Umowy; d) Zmiany prawa, które uniemożliwia Operatorowi świadczenie Usług; e) żądanie takie zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki z zakresu obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego; f) utraty tytułu prawnego do lokalu lub cofnięcie zgody właściciela lub administratora lokalu na dalsze instalowanie urządzeń Operatora, okablowanie, korzystanie z Usług Operatora; g) naruszenia istotnych postanowień Umowy i ewentualnego Regulaminu przez Abonenta, jeżeli pomimo wezwania Abonenta do zaniechania naruszeń i wyznaczenia mu dodatkowego 7-mio dniowego terminu, Abonent nie zastosuje się do wezwania; h) podłączania przez Abonenta do Sieci Operatora lub do urządzeń z nią współpracujących, urządzeń nie spełniających wymogów określonych w art. 153 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne i przepisach wykonawczych do niej lub nie posiadających dokumentu lub znaku potwierdzającego zgodność z wymaganiami zasadniczymi lub urządzeń mogących spowodować zakłócenia w pracy tej Sieci, jeżeli pomimo wezwania Abonenta do zaniechania naruszeń, Abonent nie zastosuje się do wezwania; i) stworzenia przez Abonenta zagrożenia dla interesów Operatora jak i również innych użytkowników Usługi świadczonej przez Operatora, jeżeli pomimo wezwania Abonenta do zaniechania stwarzania zagrożeń, Abonent nie zastosuje się do wezwania; j)wykorzystania Usług świadczonych przez Operatora przez Abonenta do celów niezgodnych z prawem, jeżeli wykorzystanie to jest stwierdzone prawomocnym wyrokiem Sądu; k) używania przez Abonenta urządzeń Operatora niezgodnie z prawem, przernaznaczeniem, niszczenia urządzeń Operatora lub udostępniania ich osobom trzecim, l) uniemożliwienia przez Abonenta świadczenia Usługi przez Operatora, w tym uniemożliwienie przedstawicielom Operatora wymiany, naprawy, konserwacji lub przeglądu urządzeń Operatora, uniemożliwienie przedstawicielom Operatora dokonywania pomiarów prędkości, poprawy jakości usługi, m) w przypadku usług transmijsi danych – rozsyła wirusy, rozsyła niezamówione informa-

cje, podejmuje działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych lub oprogramowania bądź też dokonuje zmian, usuwa lub dodaje jakiegokolwiek zapisy do informacji osób trzecich bez ich zgody; n) narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby korzystającej z Usługi; o) udostępnia treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze obraźliwym, rasistowskim, pornograficznym itp.; p) podał przy zawieraniu umw w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdliwe informacje mogące mieć wpływ na jej wykonywanie.

9. Abonent ma obowiązek w trakcie blokady połączeń wychodzących opłacać opłatę abonentową za utrzymanie linii i możliwość odbierania połączeń.

10. Operator ma możliwość zawieszenia usługi w terminie 7 dni od daty otrzymania pisemnego wniosku od Abonenta, na okres nie dłuższy niż 6 miesięcy kolejno po sobie następujących. Przez okres zawieszenia Abonent jest zobowiązany do uiszczenia opłaty za utrzymanie łącza w wysokości 25 zł netto/miesiąc. Zapłata wynagrodzenia za zawieszenie usługi następuje z góry za cały okres zawieszenia na podstawie faktury VAT w terminie i na rachunek wskazany na fakturze.

11. Z dniem zawieszenia usług następuje zaprzestanie świadczenia wszystkich usług, oprócz usługi utrzymania łącza. Wznowienie świadczenia usług następuje po ustaniu przyczyny zawieszenia nie wcześniej niż po uregulowaniu przez Abonenta wszystkich wymagalnych należności wobec Operatora. Operator może uzależnić wznowienie świadczenia usług od wniesienia przez Abonenta Kaucji.

12. Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia usług przez Operatora nie zwalnia Abonenta od uiszczania opłat za wykonane na jego rzecz usługi, w tym usługę utrzymania łącza i usługę możliwości odbierania połączeń.

13. W dniu wygaśnięcia lub rozwiązania umowy następuje zaprzestanie świadczenia usług przez Operatora. Zakończenie obowiązywania Umowy wiąże się także z demontażem łącza, chyba, że Abonent złoży inną dyspozycję.

§ 11 Prawo odstąpienie od umowy

1. Konsument ma prawo odstąpić od niniejszej umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy. Dla zachowania terminu wystarczy wysłanie listu poleconego przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Konsument musi poinformować Operatora o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego pisemnego oświadczenia. Abonent może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.

3. W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy Operator zwraca Konsumentowi wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Konsumenta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Operatora), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Operator został poinformowany o decyzji Konsumenta o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności Operator dokonra przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Konsumenta użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Konsument nie poniesie żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

4. Jeżeli Konsument otrzymał w związku z zawarciem umowy Urządzenie Abonenckie, jest on zobowiązany odesłać Urządzenie na adres Operatora niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformował Operatora o odstąpieniu od niniejszej umowy. Termin jest zachowany, jeżeli Konsument odesła Urządzenie przed upływem terminu 14 dni. Konsument zobowiązany będzie ponieść bezpośrednie koszty zwrotu Urządzenia.

5. Jeżeli Konsument zażądał rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zapłaci kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformował Operatora o odstąpieniu od niniejszej umowy.

6. Wzór formularza odstąpienia od umowy: (formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

– Adresat: Voice Net Sp. z o.o., ul. Migdałowa 86, 35-232 Rzeszów
– Ja niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej
– Data zawarcia umowy:
– Imię i nazwisko konsumenta:
– Adres konsumenta:
– Podpis konsumenta:
– Data:

§ 12 Postępowanie reklamacyjne

1. Abonent ma prawo do wniesienia reklamacji zgodnie z rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 24 lutego 2014r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. 2014.284), w przypadku niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług, niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej

2. Reklamacja może być wniesiona pisemnie - podczas osobistej wizyty w siedzibie Operatora lub przesyłką listowną na adres wskazany w Umowie, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu, a także w formie elektronicznej na adres e-mail: bok-vn@voice-net.pl. W przypadku złożenia reklamacji osobiście pisemnie lub ustnie do protokołu w jednostce organizacyjnej Operatora, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie – za pomocą przesyłki listownej, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia, chyba, że udzielili odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

3. 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, albo adres zakończenia sieci; e) datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy; f) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług; g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy lub z przepisów prawa, w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty; h) 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; i) podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

4. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie podczas osobistej wizyty reklamującego w siedzibie Operatora, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 3, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana, o ile uzna to za konieczne do rozpatrzenia reklamacji, do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. W razie niezwłocznego nieuzupełnienia, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

5. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób niż określony w ust. 4 nie spełnia warunków określonych w ust. 3, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez

rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

6. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 3 pkt g, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

7. 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 nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamacja złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamacje niezwłocznie powiadamia reklamującego.

8. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę otrzymania pisma przez Operatora albo dzień jej zgłoszenia w jednostce organizacyjnej Operatora lub telefonicznie na Infolinię.

9. Operator jest obowiązany do udzielenia pisemnej odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

10. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać: a) nazwę jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację; b) informację o dniu złożenia reklamacji; c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji; d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego; e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub polubownym; f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

11. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo: a) zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne; b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź udzielana jest na piśmie.

12. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej, nawet pomimo braku zgody w Umowie. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.

13. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

14. W przypadku uznania reklamacji Operator zobowiązany jest zwrócić Abonentowi nienależnie opłatę.

15. W razie braku sprzeciwu Abonenta, zwrot nienależnie pobranych opłat następuje poprzez zaliczenie kwot należnych Abonentowi w wyniku uznanej reklamacji: a) w przypadku posiadania przez Abonenta bieżących należności płatniczych wobec Operatora – na poczet tych należności; b) w przypadku posiadania przez Abonenta zaległych należności płatniczych wobec Operatora – na poczet tych należności; c) na poczet przyszłych należności, jeżeli brak dyspozycji Abonenta lub nie zachodzą okoliczności wymienione w a) i b).

16. W razie zgłoszenia takiego żądania, zwrot nienależnie pobranych opłat nastąpi na wskazany rachunek bankowy Abonenta lub przekazem na adres jego zamieszkania/siedziby.

17. Abonent ma prawo: a) złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi lub b) po zakończeniu postępowania reklamacyjnego skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej została uwzględniona.

18. W przypadku, gdy reklamującym jest Konsument ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym.

§ 13 Zmiany umowy lub Cenników

1. Abonent oświadcza, że otrzymał i dokładnie zapoznał się z Cennikami, ewentualnie Szczegółowymi Warunkami Promocji i zobowiązuje się do stosowania zawartych w nich postanowień.

2. Zmiany warunków Umowy oraz Cenników dokonywane są w trybie określonym w Ustawie z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. nr 171 poz.1800 ze zm.). Operator doręczy Abonentowi na piśmie, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zapropnowanej zmiany warunków Umowy, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku wypowiedzenia Umowy, z powodu braku akceptacji propozycji zmian, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi (Opłata Wyrównawcza), chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub decyzji Prezesa UKE określającej minimalne wymogi w zakresie jakości usług. Na żądanie Abonenta, który udostępnił odpowiednie dane, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

3. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub

okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent zostaje poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.

§ 14 Funkcjonalność świadczonej usługi

1. Operator zapewnia połączenia w wszelkimi numerami alarmowymi w ramach świadczonej usługi telefonii bez ograniczeń.

2. Operator może gromadzić dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, w zakresie wymaganym do zawarcia i wykonywania Umowy, jak również wykonywania obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także związanych z wykonywaniem połączeń do numerów alarmowych wynikających z Ustawy, a także w związku z naruszeniem przez Abonenta postanowień Umowy.

3. Operator nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług, z zastrzeżeniem działań, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług, a także w związku z naruszeniem przez Abonenta postanowień Umowy.

4. W celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci Operator wprowadził procedury, które mają zapobiegać osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę. W przypadku osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza w zakresie świadczonej usługi może wystąpić czasowe lub trwałe obniżenie jakości świadczonej usługi.

5. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i usług Operator podejmie działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na: a) podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków; b) informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach, c) informowanie Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych środkach naprawczych.; d) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usługi, e) przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług; f) informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem; g) publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach internetowych.

6. W przypadku podjęcia środków wskazanych w ust. 5 Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.

§ 15 Neutralność sieci

1. W czasie świadczenia usługi dostępu do Internetu, Operator traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsumowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.

2. Abonent ma prawo – za pomocą usługi dostępu do Internetu – do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji Abonenta lub Operatora czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usług.

3. W ramach zarządzania siecią i usługami, Operator stosuje środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, Operator stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu różniczenia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu Abonenta, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnienia, wahania opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy Abonentów korzystających ze wspólnych zasobów sieci.

4. Stosowane przez Operatora odpowiednie środki zarządzania ruchem **nie mają wpływu** na prywatność Abonentów ani ochronę ich danych osobowych.

5. Operator może stosować środki zarządzania ruchem w wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmieniać, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:

a) zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega Operator, w tym prawu karnemu nakazującemu np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazane przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści),

b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych (np. poprzez zapobieganie cyberatakom przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości użytkowników końcowych dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących),

c) zapobiec groźącym przeciężeniom sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia sieci, o ile równoważne rządkuje transferu danych są traktowane równo.

6. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usług (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość usługi dostępu do Internetu poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług. Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonowania poszczególnych usług/ pakietów transmisji danych, w tym ograniczeń wynikających z przekroczenia limitu ilości danych, są określone w Umowie, SWP lub cennikach. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem usługi dostępu do Internetu zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. W praktyce niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości usługi dostępu do Internetu niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.

7. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Urzędzeniu telekomunikacyjnym z usługi dostępu do Internetu oraz z oferowanych przez Operatora innych usług niebędących usługami dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług (tzw. usług specjalistycznych), może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększenie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego

Abonenta.

8. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych aktualne na dzień 01.01.2017 r. wynoszą:

Technologia	Wysyłanie danych	Pobieranie danych
2G/GSM-GPRS	20 kb/s	80 kb/s
2G/GSM-EDGE	58,4 kb/s	233,6 kb/s
3G/UMTS	384 kb/s	384 kb/s
3G/UMTS-HSPA	5,4 Mb/s	42 Mb/s
4G/LTE	50 Mb/s	150 Mb/s
4G/LTE-Advanced	50 Mb/s	300 Mb/s

9. Podane prędkości są szacunkowymi wartościami maksymalnymi. Rzeczywista osiągalna prędkość zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystwanego Urządzenia telekomunikacyjnego, jego kategorii i oprogramowania, w tym działających aplikacji, wykorzystywanej technologii sieciowej, siły i jakości sygnału radiowego odległości od stacji bazowej, czynników wpływających na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumieniocię materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku), ilości i aktywności innych użytkowników końcowych obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaju wykorzystywanej Karty SIM. Na niektórych obszarach Polski dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry usługi dostępu do Internetu mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tej usługi.

10. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych przedstawione są też na stronie internetowej www.voice-net.pl. W miarę rozwoju sieci Operator skutkującym zwiększeniem prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu, informacja na temat szacunkowych maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu będą aktualizowane poprzez publikację na stronie internetowej www.voice-net.pl.

11. W przekazach marketingowych np. w reklamach dotyczących Usług, Operator może określać prędkość w zakresie pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu (prędkość deklarowana). Znaczne odstępstwa od odpowiedniej wartości prędkości deklarowanej mogą mieć wpływ na korzystanie przez użytkowników końcowych z ich praw określonych w ust. 2.

§ 16 Niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, w szczególności w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości usługi, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi nastąpiło w skutek siły wyższej lub z winy Abonenta.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonie Usługi, w przypadku gdy Abonent nie spełnia obowiązków nałożonych na Abonenta, w celu zapewnienia właściwej jakości Usługi, w szczególności: a) Urządzenie Abonenckie przyłączone do sieci (nie stanowiące własności Operatora) nie spełnia wymagań, o których mowa w art. 153 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne, b) Abonent dokonał nieprawidłowej instalacji Urządzenia Abonenckiego i oprogramowania (nie stanowiącego własności Operatora), c) Abonent uniemożliwia Operatorowi sprawdzenie poprawności działania Urządzenia Abonenckiego, będącego własnością Operatora, d) Urządzenie Abonenckie (nie stanowiące własności Operatora) działa nieprawidłowo, e) Urządzenie Abonenckie nie zostało prawidłowo zabezpieczone.

3. W przypadku niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie lub Protokole Zdawczo – Odbiorczy terminu rozpoczęcia świadczenia usługi, Abonentowi przysługuje roszczenie o zapłatę odszkodowania w wysokości 1/30 Abonamentu za każdy dzień zwłoki. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedotrzymanie terminu uruchomienia usługi, jeżeli nieuruchomienie usługi wynikało z winy Abonenta.

4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi płatnej okresowo lub za każdy dzień niespełnienia przez Operatora minimalnych gwarantowanych poziomów usługi, abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniego Abonamentu liczonego według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw lub niezapewnienia gwarantowanego poziomu jakości usług był krótszy od 36 godzin.

5. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie nie wlicza się czasu, w którym usunięcie awarii było niemożliwe z winy Abonenta.

6. Wpłata odszkodowania następuje w wyniku złożenia przez Abonenta pozytywnie rozpatrzonej reklamacji.

7. Przyznana kwota odszkodowania, według wyboru Abonenta zaliczana jest na poczet wymagalnych wierzytelności, przyszłych wierzytelności lub przesyłana na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta w terminie 30 dni od dnia wskazania sposobu postępowania z kwotą odszkodowania. W razie braku dyspozycji Abonenta kwota odszkodowania zaliczana jest na poczet zaległych, bieżących lub przyszłych wierzytelności.

§ 17 Przeniesienie numeru

1. Operator dokonuje przeniesienia numeru nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w Umowie, jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi, pod warunkiem przekazania numeru przez poprzedniego dostawcę usług.

2. W przypadku niedotrzymania terminu o którym mowa w ust. 1, Abonentowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat abonamentowych liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych w przypadku Abonentów usługi przedpłaconej, w wysokości 1/4 sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie Operatora, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie.

3. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w nowej sieci, Abonentowi przysługuje od nowego operatora jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, a w przypadku Abonentów usługi przedpłaconej, w wysokości 1/2 sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy.

4. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 2 i 3, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynę do dnia: a) przeniesienia numeru w przypadku, o którym mowa w ust. 2; b) aktywacji numeru w sieci Operatora lub uzyskania zgody Abonenta na aktywację numeru u sieciowego operatora w przypadku, o którym mowa w ust. 3; c) odszkodowanie wskazane w ust. 3 nie przysługuje, w przypadku gdy brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 78ust. 4 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

§ 18 Spis Abonentów

1. Operator oświadcza 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 poprawiania. 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 Operatora i innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych informacji o numerach telefonicznych. Zgoda obejmuje zamieszczanie 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.

2. Operator nie prowadzi informacji o numerach Abonentów usługi Voice-Net prefiks

§ 19 Dane osobowe

1. Operator jest administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. Z 2002 roku, nr 101, poz.926 z późn.zm.).
1. Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych Abonenta podanych w umowie w celu należytego wykonania Usługi przez Operatora, kontaktu z Abonentem, prowadzenia i tworzenia spisu abonentów oraz wystawienia faktur VAT, a także w celach marketingowych.

2. Abonentowi przysługuje prawo do dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania. Podanie danych jest dobrowolne, jednakże jest niezbędne w celu korzystania z usługi.

3. Operator zobowiązuje się do przechowywania i przetwarzania danych osobowych zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.97r. o Ochronie Danych Osobowych. Dz. U. Nr 133 poz. 883, używania ich dla celów związanych ze świadczoną usługą, przekazywania ich osobom trzecim tylko w związku z realizacją niniejszej Umowy i dla jej celów.

4. Żądanie Abonenta zaprzestania przetwarzania jego danych osobowych jest równoznaczne z zaprzestaniem korzystania z usługi.

§ 20 Tajemnica telekomunikacyjna

1. Operator gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie tajemnicy telekomunikacyjnej jest wymagane przez przepisy prawa, lub postanowieniem Sądu albo Prokuratora. Operator nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: Awarii Usługi, popelnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora.

§ 21 Postanowienia końcowe

1. Każda zmiana niniejszej umowy winna być sporządzona w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

2. Integralną częścią Umowy są załączniki: a) Cenniki, b) Protokół Zdawczo-Odbiorcy Urządzeń Abonenckich, c) Oświadczenie o przeniesieniu numeru, d) SWP, e)

3. Abonent oświadcza iż zapoznał się z wszystkimi załącznikami do niniejszej Umowy i że w pełni jej akceptuje oraz zobowiązuje się do przestrzegania warunków w nich przewidzianych.

4. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron.

5. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszej umowy zastosowanie mają przepisy Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. nr 171 poz.1800 ze zm.), odpowiednie przepisy wykonawcze, kodeks cywilny oraz inne przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

6. Spory wynikłe na tle stosowania niniejszej umowy rozwiązywane będą polubownie. W razie nie rozwiązania sporu w sposób polubowy sądem właściwym będzie Sąd miejscowo właściwy dla Siedziby Operatora. W razie sporu pomiędzy Operatorem a Konsumentem właściwy będzie Sąd wykonania umowy.

7. Wysokość opłat pobieranych przez Operatora za świadczone Usługi określona jest w Cennikach obowiązujących w chwili wykonania Usługi. Informacje o aktualnych Cennikach Abonent może uzyskać na Infolinii lub na stronie internetowej Operatora.

8. Druk umowy zobowiązuje Abonentów, którzy zawarli umowy od dnia 01.01.2017 r.

Oświadczenie stron

1. Integralną częścią umowy są Cenniki oraz SWP, o ile zostały wymienione w umowie, których treść Abonent otrzymał przed podpisaniem umowy i akceptuje. Abonent oświadcza, że przed podpisaniem umowy zapoznał się dokładnie z zakresem usług oraz treścią umowy, które to zapisy Abonent akceptuje.

2. Abonent oświadcza, iż nie korzysta z łącza abonenckiego zrealizowanego drogą radiową oraz nie posiada zaległości w płatności wobec innych operatorów telekomunikacyjnych przekraczających 30 dni.

3. Abonent wyraża zgodę na udział służb technicznych Orange Polska S.A. w usuwaniu awarii, dokonywanie prac konserwacyjnych lub modernizacyjnych.

<p>.....</p> <p>W imieniu Abonenta:</p> <p>.....</p> <p>Podpis przedstawiciela Abonenta</p>	<p>.....</p> <p>W imieniu Operatora:</p> <p>.....</p> <p>Podpis przedstawiciela Operatora</p>
---	---