



Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Claude ICT Poland Sp. z o. o.

Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych określa zakres i warunki wykonywania usług telekomunikacyjnych przez Dostawcę tych usług.

§ 1. Definicje

Użyte w Regulaminie określenia pisane z dużej litery oznaczają:

1. Abonament – uprawnienie do korzystania z usług telekomunikacyjnych oferowanych przez Dostawcę;
2. Abonent – podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie usług zawartej z Dostawcą;
3. Awaria – brak usług lub pogorszenie jakości usług, uniemożliwiające korzystanie z nich zgodnie z przeznaczeniem;
4. Cennik – zestawienie cen usług dostępnych w ofercie usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Dostawcę podane na stronie Internetowej <https://www.telecube.pl/> lub indywidualnie ustalone na podstawie Oferty przedstawionej Abonentowi i przez Abonenta zaakceptowanej;
5. Billing – szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta w danym Okresie Rozliczeniowym, zawierający co najmniej informacje o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny;
6. Doładowanie konta – powiększenie stanu środków pieniężnych na koncie Użytkownika o określoną kwotę; Doładowanie konta następuje poprzez opłacenie faktury proforma, która jest generowana przy każdym zleceniu doładowania zgodnie z procedurą przyjętą na stronie internetowej Dostawcy;
7. Dostawca – Claude ICT Poland Sp. z o. o. (d. Claude ICT Poland Tomasz Dworakowski) z siedzibą: 44-100 Gliwice, ul. Toszecka 101, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 708939, NIP: PL9691628727, REGON: 369023334, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 9990;
8. Hasło – poufny ciąg znaków alfanumerycznych znany wyłącznie Abonentowi umożliwiający wraz z Loginem korzystanie z usługi;
9. Konsument – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie dostępnych w ofercie Dostawcy usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
10. Konto – zbiór zasobów i uprawnień przypisanych konkretnemu użytkownikowi usługi; umożliwiający uzyskanie informacji o aktualnym Bilingu, pozostałej do wykorzystania kwocie opłat za usługi oraz zamawianie lub rezygnację z usług świadczonych przez Dostawcę;
11. Konto testowe – konto udostępnione Abonentowi bezpłatnie celem przetestowania usług świadczonych przez Dostawcę.
12. Login – ciąg znaków alfanumerycznych konieczny do dokonania autoryzacji, dostarczany Abonentowi przez Dostawcę;
13. Numer Alarmowy – numer ustalony w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telefonicznych udostępniany służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy
14. Numer Geograficzny – numer ustalony w planie numeracji krajowej, w którym część ciągu cyfr zawiera wskaźnik obszaru geograficznego, wykorzystywany do kierowania połączeń do stałej lokalizacji zakończenia sieci;
15. Numer Niegeograficzny – numer ustalony w planie numeracji krajowej, który nie zawiera ciągu cyfr określającego wskaźnik obszaru geograficznego, w szczególności numer zakończenia ruchomej publicznej sieci telefonicznej, numer do którego połączenia są bezpłatne albo o podwyższonej opłacie;
16. Okres Karencji – czas od momentu upływu Okresu Ważności, w którym Użytkownik zachowuje numer telefonu udostępniony przez Dostawcę oraz może dokonać Doładowania konta; Okres Karencji rozpoczyna się w momencie zakończenia Okresu Ważności i trwa przez kolejne 30 dni;
17. Okres Rozliczeniowy – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczonych przez niego na rzecz Abonenta usług telekomunikacyjnych objętych Umową, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Dostawcę dniach miesiąca kalendarzowego;
18. Okres Uprawnień – okres, w którym Użytkownik może korzystać z przyznanych mu bezpłatnych minut; Okres Uprawnień i ilość przyznanych bezpłatnych minut podane są w Cenniku lub w Ofercie i są zróżnicowane w zależności od wartości połączeń w Okresie Rozliczeniowym;
19. Okres Ważności – okres, w którym Użytkownik może w pełni korzystać z usług; w przypadku braku kolejnych Doładowań Konta, Okres Ważności kończy się z momentem wyczerpania Salda;
20. Operator – przedsiębiorca telekomunikacyjny, którego sieć telekomunikacyjna została udostępniona Dostawcy w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych.
21. Opłata Abonamentowa – opłata ryczałtowa pobierana za każdy Okres Rozliczeniowy, za możliwość korzystania z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Dostawcę;
22. Panel Klienta – spersonalizowana strona WWW umożliwiająca konfigurację usług oraz wgląd do Billingu udostępniona pod adresem Internetowym/domeną <https://panel.telecube.pl>
23. Prepaid – usługi dostępne w ofercie Dostawcy, świadczone w związku z zawarciem przez Użytkownika Umowy na skutek dokonania czynności faktycznych, polegające na zakupie usług w trybie przedpłaty świadczone w ramach założonego Konta, na którym mogą być gromadzone wpłaty Użytkownika na pokrycie opłat za wykonane na jego rzecz usługi;
24. Przedstawiciel Dostawcy – osoba umocowana pełnomocnictwem do składania i przyjmowania w imieniu Dostawcy oświadczeń woli dotyczących zawarcia, bądź zmiany Umowy, jak również osoby lub podmioty dokonujące konserwacji, przeglądów technicznych, usuwania awarii;
25. Przerwa – przerwa w świadczeniu usług telekomunikacyjnych wynikająca zarówno z przyczyn leżących po stronie Dostawcy jak i od niego niezależnych, w szczególności wynikająca z awarii lub prac konserwacyjnych;
26. Regulamin – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Dostawcę;
27. Siła Wyższa – zdarzenie nadzwyczajne niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia, mimo dołożenia najwyższej staranności np. katastrofalne działanie sił przyrody, wojna, strajki generalne, akty władzy publicznej, którym nie może przeciwstawić się jednostka, poważne awarie sieci elektrycznej, działania osób trzecich, za które Dostawca nie ponosi odpowiedzialności i inne zdarzenia o podobnym charakterze;
28. Urządzenie Końcowe – urządzenie telekomunikacyjne spełniające wymogi i standardy techniczne, które umożliwia świadczenie usług na rzecz Abonenta;
29. Umowa – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawierana pomiędzy Dostawcą a Abonentem, w formie elektronicznej poprzez akceptację Regulaminu. Akceptacja następuje poprzez zalogowanie się do Panelu Klienta;
30. Użytkownik – Abonent nie będący stroną umowy zawartej na piśmie, korzystający z dostępnych w ofercie Dostawcy usług telekomunikacyjnych poprzez zawarcie Umowy na skutek dokonania czynności faktycznych obejmujących w szczególności umowy o świadczenie usług telefonicznych przez wybranie numeru dostępu do sieci Dostawcy.



§ 2. Przedmiot Regulaminu. Warunki świadczenia usług. Umowa Abonencka.

1. Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki świadczenia przez Dostawcę usług telekomunikacyjnych obejmujących:
 - a. usługi głosowe, w szczególności telefonii stacjonarnej oraz telefonii internetowej;
 - b. usługi sieci inteligentnej, w tym usługi o podwyższonej opłacie;
 - c. usługi dodatkowe związane z powyższymi usługami;
 - d. usługi Prepaid;
 - e. inne usługi, o ile zgodnie z postanowieniami Umowy stosuje się do nich Regulamin.
2. Świadczenie Abonentowi usług przez Dostawcę wymaga zawarcia Umowy w formie pisemnej pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem Użytkowników z którymi Umowa zawierana jest na skutek dokonania czynności faktycznych i nie wymaga formy pisemnej, co dotyczy w szczególności usług wskazanych w ust. 1 pkt. b) i d).
3. Usługi świadczone Abonentowi w ramach Konta testowego świadczone są bezpłatnie.
 - a. Usługi w ramach Konta testowego świadczone są zgodnie z wybranym przez Abonenta pakietem i nie dotyczą wykonywania połączeń.
 - b. Konto testowe pozostaje aktywne przez okres 14 dni kalendarzowych liczonych od dnia akceptacji Regulaminu (Rejestracji w Panelu Klienta). Po upływie okresu ważności Konta testowego, Konto pozostaje aktywne, a usługi świadczone dotychczas zostają automatycznie zamienione w usługi Prepaid i podlegają pod rygorem pozostałych zapisów Regulaminu.
 - c. Istnieje możliwość przedłużenia ważności Konta testowego po uprzednim kontakcie z Dostawcą drogą mailową: info@telecube.pl. Kontakt musi nastąpić w czasie ważności tego konta.
4. Przez zawarcie Umowy, Dostawca zobowiązuje się do świadczenia wybranych przez Abonenta usług, w zakresie i na warunkach określonych w Umowie i jej załącznikach, Regulaminie i Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy i Regulaminu, w szczególności do terminowego uiszczania opłat za świadczone mu usługi zgodnie z Cennikiem i Umową oraz Regulaminem.
5. Umowa może zostać zawarta na czas nieokreślony lub na czas określony. W przypadku zawarcia Umowy na czas określony, z chwilą upływu okresu na jaki Umowa została zawarta, Umowa ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent co najmniej 30 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy,łoży Dostawcy pisemne oświadczenie woli o braku chęci przedłużenia umowy. Oświadczenie Abonenta, aby było złożone skutecznie, winno zostać dostarczone osobiście lub przesłane listownie na adres Dostawcy i zawierać:
 1. imię i nazwisko albo firmę Abonenta;
 2. adres Abonenta;
 3. numer telefonu wskazanego w Umowie;
 4. datę zawarcia i oznaczenie Umowy;
 5. wyraźne oświadczenie woli o braku chęci przedłużenia umowy;
 6. podpis Abonenta lub osoby działającej w jego imieniu.
6. Umowa zawierana jest po okazaniu przez Abonenta oryginałów lub odpisów urzędowych (w tym notarialnych) następujących dokumentów:
 1. osoby prawne lub jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej: odpis z właściwego przewidzianego prawem rejestru, zaświadczenia o nadaniu numerów REGON i NIP;
 2. osoby fizyczne: dowód osobisty lub inny dokument tożsamości.
7. Dostawca zastrzega sobie prawo do żądania dodatkowych dokumentów i informacji od potencjalnego Abonenta, jakie okażą się niezbędne przed zawarciem Umowy, a w szczególności dokumentów potwierdzających wiarygodność płatniczą.

8. Wymogi określone wyżej uważa się za niespełnione w razie przedstawienia przez potencjalnego Abonenta dokumentów nieczytelnych, niekompletnych, zniszczonych lub budzących wątpliwości co do swej autentyczności lub prawdziwości objętych nimi danych.
9. Dostawca może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a. dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy;
 - b. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej potencjalnego Abonenta.
10. Dostawca może odmówić zawarcia Umowy lub świadczenia usług, jeżeli Abonent nie spełnia warunków wynikających z Regulaminu lub nie istnieją możliwości techniczne świadczenia na rzecz Abonenta danych usług telekomunikacyjnych przez Dostawcę.
11. W przypadku zmiany adresu zamieszkania lub siedziby przedsiębiorstwa, zmiany adresu do korespondencji lub innych danych zawartych w umowie Abonent zobowiązany jest pisemnie poinformować Dostawcę o zmianach w terminie 14 dni od dnia zaistnienia danych zmian.
12. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązku określonego w §2 ust. 11, korespondencję wysłaną na adres podany w Umowie uważa się za dostarczoną Abonentowi niebędącemu Konsumentem.
13. W przypadku zawarcia Umowy z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy lub na odległość, Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia, bez podawania przyczyny poprzez złożenie jednoznacznego oświadczenia. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Umowa uważana jest za niezawartą. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni.
14. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w wypadku gdy świadczenie usług rozpoczęto, za zgodą Konsumenta, przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zgodnie z ust. 13.
 - a. W przypadku korzystania przez Konsumenta z prawa do odstąpienia od umowy sprzedaży towaru, jest on zobowiązany zwrócić ten towar, Dostawca zwróci płatność w chwili otrzymania rzeczy z powrotem. Zwrot rzeczy powinien nastąpić nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym Konsument odstąpił od umowy.
 - b. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy, będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy, w szczególności towar nie powinien być uszkodzony, ani niezdadny do użytku.
 - c. Bezpośrednie koszty zwrotu towaru pokrywa Konsument.

§ 3. Świadczenie Usług

1. Dostawca rozpocznie świadczenie Usług w terminie wskazanym w Umowie. W przypadku Umowy zawartej z Abonentem, z którym Dostawca wcześniej rozwiązał Umowę z powodu nieuregulowania należności za świadczone Usługi, aktywacja Usług może nastąpić po przedstawieniu, zaakceptowanego przez Dostawcę, potwierdzenia możliwości uregulowania należności za Usługę lub dowodu uregulowania zaległych należności.
2. W przypadku instalacji przez Dostawcę Urządzeń Końcowych, na potrzeby świadczenia Usług, Abonent zapewni Dostawcy wstęp na teren Lokalu oraz zapewni dostęp do miejsc i urządzeń niezbędnych dla przeprowadzenia tej instalacji. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia miejsc wykonania czynności instalacyjnych i przekazania Abonentowi Urządzenia Końcowego lub innych urządzeń, jest Protokół odbioru podpisany przez Abonenta lub osobę przez niego upoważnioną.



3. Abonent może korzystać z usług wyłącznie w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, regulującymi świadczenie usług telekomunikacyjnych, budowę i eksploatację sieci telekomunikacyjnych oraz wymagania dla infrastruktury i urządzeń telekomunikacyjnych oraz zgodnie z jej przeznaczeniem, a także zgodnie z postanowieniami Umowy i Regulaminu.
4. Abonent zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu oraz Cennika, a w szczególności zobowiązany jest do:
 - a. terminowego i w pełnej wysokości uiszczania opłat za świadczone przez Dostawcę usługi,
 - b. nieudostępniania usług osobom trzecim oraz niewykorzystywania usług w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych osobom trzecim, chyba że Dostawca uprzednio wyrazi na to pisemną zgodę, pod rygorem nieważności,
 - c. niedokonywania zmian w przyłączu zapewniającym możliwość korzystania z usług świadczonych przez Dostawcę, oraz niepodłączania urządzeń nieprzystosowanych do współpracy z tym łączem lub urządzeń nieposiadających świadectwa homologacji, oraz do niepodjęmowania innych czynności mogących zakłócać pracę sieci telekomunikacyjnej,
 - d. dbania o Urządzenia Końcowe oraz niedokonywania ich samodzielnych napraw lub modernizacji, z uwagi na to, że z chwilą ich protokolarnego wydania na Abonenta przechodzi ryzyko utraty lub uszkodzenia Urządzeń,
 - e. niezwłocznego zgłaszania Dostawcy przypadków zakłóceń w funkcjonowaniu usług świadczonych przez Dostawcę oraz przypadków nieuprawnionego lub zagrażającego interesom innych abonentów działania w infrastrukturę telekomunikacyjną za pomocą której Dostawca świadczy usługi telekomunikacyjne,
 - f. umożliwienia Przedstawicielom Dostawcy kontroli instalacji i Urządzeń Końcowych,
 - g. po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy do natychmiastowego zwrotu i umożliwienia demontażu wszystkich urządzeń i instalacji udostępnionych Abonentowi przez Dostawcę wyłącznie do korzystania, w stanie nie gorszym, niż wynikający z prawidłowej eksploatacji.
5. Dostawca zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu oraz Cennika, a w szczególności zobowiązany jest do:
 - a. zapewnienia świadczenia lub udostępniania usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku usług;
 - b. zapewnienia odpowiednich warunków umożliwiających ciągłość świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta;
 - c. ponoszenia odpowiedzialności za Awarie na zasadach określonych w Regulaminie;
 - d. usuwania Awarii powstałych w czasie świadczenia usług, wynikłych z winy Dostawcy;
 - e. zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej.
6. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za gromadzone i przekazywane przez Abonenta treści oraz dane i nie wykonuje żadnej kontroli działań Abonenta w tym zakresie.
7. Dostawca może zawiesić świadczenie usług z uwagi na opóźnienie Abonenta z tytułu uiszczania należności za wykonane usługi. Świadczenie usług jest zawieszone do czasu zapłaty w całości wymagalnych należności.
8. Abonent oświadcza, iż jest świadomy ograniczeń technologii VoIP, w szczególności zobowiązuje się we własnym zakresie zapewnić poprawną transmisję sygnalizacji i ruchu telekomunikacyjnego przez publiczną sieć Internet, pomiędzy punktem udostępnienia usług wskazanym w Panelu Klienta, a lokalizacją Abonenta.

9. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi wynikające z niewłaściwego funkcjonowania sieci telekomunikacyjnych, fluktuacji przepustowości i innych parametrów łącz, wpływających na jakość przekazu głosu.

§ 4. Szczegółowe warunki świadczenia usług

4a Szczegółowe warunki świadczenia usług Prepaid

1. Rejestracji Konta usługi Prepaid dokonuje Użytkownik na stronach internetowych Dostawcy, poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego udostępnionego na tych stronach, lub poprzez pośrednictwo innych przedsiębiorstw upoważnionych przez Dostawcę do wykonywania czynności związanych z rejestracją Usługi. Rejestracja Konta jest równoznaczna z akceptacją niniejszego Regulaminu.
2. Pełna aktywacja Konta usługi Prepaid następuje na zasadach przyjętych w procedurze aktywacji, określonej na stronie internetowej Dostawcy.
3. Dostawca ma prawo do zaprzestania utrzymywania (likwidacji) Konta usługi Prepaid Użytkownika, w następujących przypadkach:
 - a. korzystania z Usług, urządzeń końcowych lub oprogramowania niezgodnego z obowiązującymi przepisami prawa;
 - b. zmian przepisów prawa, mających wpływ na możliwość świadczenia Usług;
 - c. upływu Okresu Ważności – nie krótszy niż 30 dni.
4. Z tytułu likwidacji konta na podstawie postanowień ust. 3, Użytkownikowi nie przysługują jakiegokolwiek roszczenia.
5. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, iż posiadany przez niego Login oraz Hasło do Konta mają charakter poufny, wobec czego Użytkownik zobowiązany jest zachować je w tajemnicy oraz dochować najwyższej staranności w celu uniemożliwienia dostępu do nich osobom trzecim.
6. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy, a także za jakiegokolwiek inne skutki, w tym szkody, powstałe w związku z nieuprawnionym uzyskaniem dostępu do Konta przez osoby trzecie.
7. Z tytułu korzystania z usługi Prepaid Dostawca wystawia faktury VAT.
8. Użytkownik może korzystać z usług Prepaid, do momentu wyczerpania salda Konta, to jest do wyczerpania zgromadzonych na Koncie środków pieniężnych w ramach Doładowań konta, lecz nie dłużej niż przez Okres Ważności.
9. Z chwilą wyczerpania salda na Koncie nastąpi przerwanie połączenia wykonywanego na koszt Użytkownika.
10. W momencie wyczerpania wartości Konta lub upłynięcia Okresu Ważności następuje zawieszenie Konta na Okres Karencji świadczenia Usługi zgodnie z Regulaminem.
11. W Okresie Karencji Użytkownik zachowuje:
 - a. numer telefonu nadany przez Dostawcę;
 - b. dostęp do panelu użytkownika;
 - c. możliwość Doładowania Konta i przedłużenia Okresu Ważności.
12. Nie dokonanie Doładowania Konta w Okresie Karencji skutkuje brakiem przedłużenia Okresu Ważności Konta i rozwiązaniem Umowy oraz bezpowrotną utratą niewykorzystanej wartości Konta. Użytkownikowi nie przysługują roszczenia z tytułu niniejszego ustępu.
13. Abonent może żądać wypłacenia środków z Konta składając pisemną dyspozycję u Przedstawiciela Dostawcy.
14. W przypadku jeżeli Abonent jest Konsumentem dyspozycja powinna zawierać Login, imię i nazwisko, adres oraz kwotę brutto, która ma zostać zwrócona;
15. W przypadku jeżeli Abonent nie jest Konsumentem dyspozycja powinna zawierać Login, pełną nazwę firmy, NIP, adres oraz kwotę brutto, która ma zostać zwrócona;



16. Kwota podana w dyspozycji zostanie zwrócona w przeciągu 7 dni od daty otrzymania dyspozycji, na rachunek bankowy, z którego nastąpiła ostatnia przyjęta płatność od Abonenta;
17. Od zwracanej kwoty zostanie potrącona opłata manipulacyjna w wysokości 10 procent tej kwoty, jednak nie mniej niż 5 zł brutto.
18. Jeżeli Dostawca nie może ustalić numeru rachunku bankowego należącego do Abonenta, o którym mowa w ust. 16, należne środki zostaną wypłacone za pośrednictwem przekazu pocztowego, przy czym opłata manipulacyjna wyniesie 7,5 procent kwoty zwrotu, nie mniej niż 8,50 zł brutto.

4b Szczegółowe warunki świadczenia usług telefonicznych

1. Dostawca zapewnia Abonentom i Użytkownikom usług telefonicznych możliwość uzyskania połączenia z konsultantem oraz serwisem Dostawcy.
2. Konsultanci Dostawcy dostępni są pod numerem infolinii podanym na stronie www.telecube.pl w dni robocze, w godzinach od 09.00 do 17.00.
3. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z tego numeru jest uciążliwe.

§ 5. Odpowiedzialność Dostawcy

1. Dostawca odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w granicach określonych przepisami prawa i Umowy.
2. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w przypadku gdy przyczyną są działania Abonenta, niedochowanie przez Abonenta przepisów prawa lub postanowień niniejszego Regulaminu lub Umowy, działania osób trzecich, za które Dostawca nie ponosi odpowiedzialności lub powstałe w wyniku działania Siły Wyższej.
3. Gdy przerwa w świadczeniu usług nastąpi z winy Dostawcy i przerwa ta trwa nieprzerwanie co najmniej 24 godziny Abonentowi przysługuje kara umowna. Wysokość kary umownej wynosi 1/15 (jedna piętnasta) średniej miesięcznej opłaty abonamentowej z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych za niedostępną usługę, za każdy rozpoczęty dzień przerwy.
4. W razie istotnych wątpliwości co do rzeczywistego momentu zaistnienia przerwy w świadczeniu usług lub niemożliwości określenia tego momentu, za początek przerwy przyjmuje się moment zgłoszenia przerwy przez Abonenta do Dostawcy. Jeżeli Abonent wykaże, że rzeczywisty okres przerwy trwał dłużej niż wynika to z terminu zgłoszenia będzie on, uprawniony do żądania kary umownej w odpowiedniej wysokości, określonej w ust. 3. Końcem okresu przerwy jest moment rozpoczęcia prawidłowego działania usługi zarejestrowany przez Dostawcę.
5. Kara umowna, o której mowa wyżej przysługuje, jeżeli Abonent dokonał zgłoszenia przerwy w świadczeniu usług do Dostawcy, fakt tej przerwy został potwierdzony przez odpowiednie służby Dostawcy, a następnie Abonent zgłosił do Dostawcy wniosek o zapłatę tejże kary.
6. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje kara umowna nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności jeżeli Abonent uniemożliwił przeprowadzenie czynności kontrolnych lub naprawczych w miejscu instalacji lub innym miejscu znajdującym się w dyspozycji Abonenta.
7. Zapłata kar umownych, o których mowa wyżej może nastąpić w formie zaliczenia ich na poczet przyszłych należności Dostawcy z tytułu świadczenia Usług na rzecz Abonenta, jeżeli Abonent w reklamacji złoży wniosek o dokonanie takiego zaliczenia.
8. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody poniesione bezpośrednio lub pośrednio przez Abonenta lub osoby trzecie, będące następstwem korzystania lub niemożności korzystania z usług Dostawcy przez Abonenta włącznie z utratą zysków z działalności przedsiębiorstwa, innych strat pieniężnych, nawet jeśli Dostawca został poinformowany o możliwości zaistnienia takich szkód.

9. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody poniesione bezpośrednio lub pośrednio przez Abonenta lub osoby trzecie, będące następstwem nieuprawnionego uzyskania przez osoby trzecie dostępu do danych Abonenta, chyba że uzyskanie takiego dostępu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Dostawcy.
10. Niezależnie od kary umownej, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
11. Postanowienia niniejszego paragrafu, wyczerpują odpowiedzialność Dostawcy z tytułu przerw w świadczeniu Usług.
12. Wybranie przez Użytkownika numeru alarmowego powoduje połączenie Użytkownika z konkretną jednostką ratowniczą zdefiniowaną przez Operatora na podstawie lokalizacji wskazanej przez Użytkownika. Uwaga: udzielenie Użytkownikowi pomocy będzie możliwe tylko w przypadku właściwego wypełnienia (aktualizacji) lokalizacji w Panelu Klienta, podania operatorowi jednostki ratowniczej, z którym nastąpiło połączenie, właściwego adresu miejsca interwencji oraz posiadania włączonej prezentacji numeru (CLIP) w Panelu Klienta, z którego następuje połączenie.

§ 6. Zakres obsługi serwisowej

1. Dostawca świadczy usługi serwisowe wyłącznie w zakresie prawidłowości funkcjonowania swoich usług oraz swoich Urządzeń Końcowych wykorzystywanych do świadczenia wybranych przez Abonenta usług telekomunikacyjnych, a także w zakresie wad urządzeń sprzedanych Abonentowi przez Dostawcę z uwzględnieniem postanowień ewentualnych gwarancji jakości tych urządzeń i w tym zakresie zapewnia usuwanie zaistniałych awarii.
2. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności, za awarie wynikające z nieprawidłowego działania Urządzeń Końcowych, które zostały udostępnione lub sprzedane Abonentowi przez Dostawcę. Wówczas możliwość dochodzenia odszkodowania od Dostawcy, w postaci kary umownej jest wyczerpana.
3. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy o występujących zakłóceniach w korzystaniu z usług, a szczególności o Awariach.
4. Dostawca zobowiązany jest do usuwania Awarii w terminie nie dłuższym niż trzy dni robocze od daty zgłoszenia Awarii, chyba że z postanowień szczególnych wynika inaczej. Za dni robocze przyjmuje się dni od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 09.00 do 17.00, o ile Abonent nie umówi się w innym terminie. Jeśli Awaria nie jest możliwa do usunięcia w przeciągu 3 dni roboczych Dostawca zobowiązany jest określić termin jej usunięcia i powiadomić o tym zgłaszającego Awarię.

§ 7. Rozwiązanie i odstąpienie od Umowy

1. W przypadku Umów zawartych na czas nieokreślony strony mają prawo do rozwiązania Umowy, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie. Przy czym jeśli Abonent jest Konsumentem, Dostawca może wypowiedzieć taką umowę jedynie w przypadku gdy:
 1. Abonent zalega z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek opłaty (przewidzianej w Umowie, Regulaminie lub Cenniku), co najmniej 30 dni od terminu wymagalności świadczenia i pomimo uprzedniego wezwania do zapłaty w wyznaczonym terminie nie krótszym niż 14 dni,
 2. Abonent narusza postanowienia Umowy lub Regulaminu dotyczące korzystania z przekazanych mu do używania urządzeń oraz sieci telekomunikacyjnej, w szczególności naraża je na zniszczenie lub znaczne obniżenie ich wartości,



3. Abonent udostępni bez zgody Dostawcy usługę osobom trzecim lub wykorzystuje usługę w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych osobom trzecim,
4. Dostawca utraci zdolność do świadczenia usług telekomunikacyjnych na skutek zmian warunków ekonomiczno-prawnych lub utraty uprawnień do świadczenia usług objętych Umową abonencką.
2. Wypowiedzenie Umowy musi zostać dokonane w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Wypowiedzenie musi zostać przekazane przesyłką poleconą na adres strony umowy lub też osobiście, przy czym za datę zawiadomienia o wypowiedzeniu uznaje się datę jego skutecznego dostarczenia drugiej strony Umowy.
3. Umowa zawarta na czas określony, poza przypadkami szczególnymi określonymi niżej, może być rozwiązana tylko za porozumieniem stron.
4. Dostawca może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
 1. zmiany przepisów prawa lub ich egzekucji, które uniemożliwiają Dostawcy świadczenie lub udostępnianie usług;
 2. cofnięcia, ograniczenia, wygaśnięcia, zmiany uprawnień lub warunków do świadczenia usług przez Dostawcę, spowodowanych decyzją administracyjną;
 3. wykreślenia Abonenta będącego przedsiębiorcą z właściwego rejestru lub ewidencji;
 4. naruszenia istotnych postanowień Umowy przez Abonenta i nie usunięcia lub zaprzestania takiego naruszenia pomimo uprzedniego wezwania ze strony Dostawcy do jego usunięcia lub zaprzestania w terminie nie krótszym niż 7 dni, a w szczególności:
 - a. nieuregulowania w terminie przez Abonenta należności za wykonane usługi,
 - b. powtarzającego się lub ciągłego naruszania przez Abonenta postanowień umowy lub Regulaminu,
 - c. podłączania przez Abonenta do sieci Dostawcy lub do urządzeń z nią współpracujących urządzeń mogących spowodować zakłócenia w pracy tej sieci, bądź wykorzystywania przez Abonenta łącza i sieci Dostawcy w sposób zagrażający istotnym interesom innych Abonentów lub interesom Dostawcy, poprzez działania niezgodne z prawem, Umową lub Regulaminem.
 5. wystąpienia w stosunku do Abonenta lub Dostawcy przypadku Siły Wyższej trwającego dłużej niż 30 dni, który uniemożliwia lub w znaczącym stopniu ogranicza możliwość świadczenia lub udostępniania usług przez Dostawcę lub na skutek którego Dostawca zaprzestął świadczenia lub udostępniania usług w celu uniknięcia grożącej mu szkody.
5. Abonentowi nie przysługują żadne roszczenia z tytułu rozwiązania Umowy przez Dostawcę z winy Abonenta lub z powodu okoliczności niezależnych od Dostawcy, a w szczególności określonych w ust. 4
6. Abonent może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku powtarzającego się rażącego naruszenia istotnych postanowień Umowy przez Dostawcę, a w szczególności:
 1. nieuruchomienia Usługi w terminie ustalonym w Umowie, z winy Dostawcy;
 2. wystąpienia przerwy w świadczeniu lub udostępnianiu usług trwającej dłużej niż 14 następujących po sobie dni z przyczyn leżących po stronie Dostawcy;
7. W przypadku zawarcia Umowy związanego z ulgą przyznaną Abonentowi, Abonent zobowiązany jest zapłacić na rzecz Dostawcy karę umowną z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki umowa została zawarta w wysokości równoważności ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.

§ 8. Cennik

1. Wysokość opłat pobieranych przez Dostawcę za świadczone usługi w tym usługi serwisowe, określona jest w Cenniku obowiązującym w chwili wykonywania Usługi.
2. Usługi, przy których koszt jest obliczony proporcjonalnie do niższej jednostki miary (np. w celu: obliczenia kosztu jednego połączenia, obliczenia kosztu za pozostałe dni w Okresie Rozliczeniowym gdy wystąpiła zmiana w abonamencie, itp.) po zastosowaniu odpowiedniego obliczenia koszt danej usługi zostanie zaokrąglony w górę do najbliższego grosza przed naliczaniem podatku VAT.
3. Dostawca zastrzega sobie prawo zmiany cen za Usługi, które są systematycznie naliczane (nie dotyczy stawek za połączenia). Treść proponowanej zmiany w Cenniku opłat stałych, Dostawca zamieści na swojej stronie internetowej z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, a także dostarczy je do Abonenta w formie elektronicznej na podany przez Abonenta adres mailowy lub w formie papierowej na adres korespondencyjny.
4. Abonent w terminie 14 dni od daty otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 3, może doręczyć Dostawcy pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację podwyższenia cen.
5. W przypadku wypowiedzenia umowy przez Abonenta, spowodowanego brakiem akceptacji zmian w Cenniku o których jest mowa w ust. 3, Dostawcy nie przysługują roszczenia odszkodowawcze, chyba że konieczność wprowadzenia zmiany następuje na skutek zmiany przepisów prawa.
6. W okresie wypowiedzenia w stosunkach pomiędzy Dostawcą a Abonentem obowiązują dotychczasowe postanowienia Cennika.
7. Niniejszy paragraf, w tym czas uprzedzenia o zmianach w cenach, nie dotyczy zmian w cenach za połączenia, za które Abonent ponosi koszty. Aktualny cennik za połączenia głosowe udostępniony jest na stronie Dostawcy i uznaje się go za aktualny w momencie wykonania połączenia, chyba że Abonentowi został przydzielony indywidualny cennik. Indywidualne cenniki, na życzenie Abonenta, mogą być codziennie dostarczane mailowo.
8. Abonent jest zobowiązany do sprawdzenia aktualnej stawki za połączenie przed rozpoczęciem połączenia. Aktualnie obowiązującą stawkę lub koszt za połączenie Abonent może zweryfikować korzystając z kalkulatora połączeń w Panelu Klienta.

§ 9. Warunki płatności

1. Abonent zobowiązuje się do dokonania płatności za usługi świadczone przez Dostawcę zgodnie z treścią Umowy, na podstawie faktur VAT wystawianych przez Dostawcę, na zasadach określonych w Regulaminie.
2. Abonent jest zobowiązany do dokonania płatności w terminie 7 dni od daty otrzymania faktury VAT. Dostawca może określić na fakturze VAT dłuższy termin płatności.
3. Za dzień dokonania płatności faktury VAT uważa się dzień uznania należności na rachunku bankowym Dostawcy.
4. Standardowym Okresem Rozliczeniowym jest miesiąc. Dla potrzeb rozliczeń przyjmuje się liczbę trzydziestu dni w miesiącu. W szczególnych przypadkach Dostawca zastrzega sobie prawo do wystawiania faktury VAT za inne Okresy Rozliczeniowe niż miesięczne.
5. Pierwszy Okres Rozliczeniowy dla danego Abonenta kończy się z upływem miesiąca kalendarzowego, w którym zawarta została Umowa.
6. Opłata Abonamentowa za pierwszy Okres Rozliczeniowy jest naliczana proporcjonalnie do czasu korzystania z usług w tym Okresie Rozliczeniowym, tzn. od dnia rozpoczęcia świadczenia usług do ostatniego dnia tego Okresu Rozliczeniowego.
7. Dostawca na żądanie Abonenta, dostarcza Biling. Dostawca dostarcza Bilingi poczynwszy od okresu rozliczeniowego, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca okresu rozliczeniowego, w



czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin dostarczania tego wykazu. Ponadto na wyraźne żądanie Abonenta, dostawca może dostarczyć Biling za Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym abonent zażądał tego świadczenia

8. Za Biling w formie wydruku papierowego pobierana jest opłata zgodnie z § 13 ust. 2.
9. Niezależnie od złożenia przez Abonenta żądania, o którym mowa w ust. 7, Dostawca udostępnia Abonentom nieodpłatny wgląd w Billing w wersji elektronicznej, poprzez Panel Klienta.
10. W razie nieotrzymania faktury VAT w terminie, w którym była ona zwykle Abonentowi przekazywana, Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym fakcie Dostawcę. Skutki niedokonania zgłoszenia obciążają Abonenta.
11. Dostawca w drodze indywidualnych uzgodnień z Abonentem może zastrzec w Umowie limit kwotowy, dla opłat za usługi świadczone na rzecz Abonenta w Okresie Rozliczeniowym.
12. W razie opóźnienia którejkolwiek płatności Dostawcy przysługuje prawo do naliczenia Abonentowi odsetek za zwłokę, w wysokości ustawowej za każdy dzień opóźnienia, od nie uiszczonych opłat, poczynając od dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności faktury.
13. W przypadku, gdy opłaty nie zostały uiszczone w całości, odsetki nalicza się od kwoty pozostałej do uiszczenia.
14. Należne odsetki mogą być wykazywane w rachunku telefonicznym lub innym dokumencie.
15. W ramach istniejących możliwości technicznych, o ile Abonent wyrazi na to uprzednią zgodę, Dostawca będzie wystawiał faktury VAT za świadczone usługi w formie elektronicznej zgodnie z obowiązującymi przepisami.
 1. W przypadku wystawiania faktur drogą elektroniczną Dostawca nie ma obowiązku wystawiania faktur w formie dokumentu w wersji papierowej.
 2. Abonent jest zobowiązany do odbierania korespondencji przesyłanej na adres elektronicznej skrzynki pocztowej wskazanej przez Abonenta jako adres do kontaktu w sprawie rozliczeń, oraz do odbierania faktur przesyłanych w systemie internetowym w sposób regularny, umożliwiający podejmowanie wszelkich czynności płatniczych i prawnych wynikających z przekazywanych tą drogą informacji od Dostawcy, a także wynikających z Regulaminu oraz z Umowy.
 3. W przypadku cofnięcia zgody przez Abonenta, Dostawca traci prawo do wystawiania i przysyłania temu Abonentowi faktur w formie elektronicznej od następnego dnia po dniu, w którym otrzymał powiadomienie o wycofaniu zgody.
 4. Abonent może bezpłatnie odebrać fakturę w papierowej formie z siedziby Dostawcy. Inaczej, faktura zostanie wysłana wyłącznie listem poleconym za dodatkową opłatą, o której mowa w § 13 ust. 1.
 5. Zgłaszając elektroniczny adres pocztowy, Abonent wówczas wyraża zgodę na otrzymywanie faktury drogą elektroniczną.

§ 10. Tryb reklamacyjny

1. Abonent może złożyć reklamację dotyczącą:
 - a. niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług;
 - b. niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej;
 - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby Użytkownika, zwanego dalej „Reklamującym”;
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

- c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja lub login nadany Reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci;
 - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt. a.;
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt. f.;
 - h. podpis Reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu, lub telefonicznie, która nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt a.-e., g. lub h, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę przyjmująca reklamację jest zobowiązana do niezwłocznego poinformowania Reklamującego o konieczności ich uzupełnienia.
 4. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt a.-e., g. lub h, jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin na uzupełnienie informacji, 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.
 5. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 2 pkt. f., a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
 6. Reklamacja może być złożona listownie na adres podany na stronie Dostawcy lub drogą elektroniczną na adres mailowy info@telecube.pl
 7. Reklamacja może być złożona telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
 8. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
 9. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Dostawca jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację. Postanowienia nie stosuje się jednak w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
 10. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
 11. Jednostka Dostawcy rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia i w tym terminie udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.



12. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać: nazwę jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację, powołanie podstawy prawnej, rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty, w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu, pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsumentem, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne, podpis upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne. Odpowiedź na reklamację, która została złożona elektronicznie (np. za pomocą poczty elektronicznej), będzie udzielona na skrynkę pocztową adresu, z którego dokonano tego zgłoszenia. W pozostałych przypadkach, odpowiedź do zgłoszenia zostanie wysłana listem poleconym.

§ 11. Tajemnica telekomunikacyjna. Ochrona i przetwarzanie danych osobowych.

1. Dostawca zapewnia tajemnicę komunikowania się w sieci telekomunikacyjnej w oparciu o przepisy Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
2. W przypadku zawierania Umowy z osobą fizyczną, Dostawca będzie gromadzić w swojej bazie i przetwarzać w celu wykonania Umowy oraz w celu wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez Dostawcę dane Abonenta zawarte w Umowie, a także dane przekazane Dostawcy przez Abonenta w trakcie wykonywania Umowy oraz dane związane ze świadczoną usługą niezbędne m.in. do prawidłowego jej rozliczania. Abonent ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych i ich poprawiania.
3. W przypadku nadania Login'u oraz Hasła, Abonent ma obowiązek nieujawniania tych informacji osobom trzecim. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane udostępnieniem Login'u lub Hasła osobie trzeciej.
4. Dostawca jest administratorem zbieranych danych osobowych osób fizycznych.

§ 12. Oświadczenia Abonenta

1. Użytkownik oświadcza że uzyskał w sposób jednoznaczny, zrozumiały i wyczerpujący wszystkie żądane przez siebie informacje, w szczególności o:
 - a. czynnościach oraz skutkach technicznych i prawnych, składających się na procedurę zawarcia Umowy;
 - b. Kodeksach oraz inne prawa stosowane przez Dostawcę, oraz o ich dostępności w postaci elektronicznej;
 - c. Istotnych właściwościach Usług, a w szczególności o ewentualnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z Usług;
 - d. opłatach i zasadach ich ponoszenia;
 - e. trybie postępowania reklamacyjnego i obsłudze serwisowej;
 - f. prawie wglądu do swoich danych osobowych i ich poprawiania oraz usuwania.
2. Abonent oświadcza że uzyskał nieodpłatnie Regulamin oraz zapoznał się szczegółowo z jego treścią oraz Ofertą przed zawarciem Umowy i rozpoczęciem świadczenia Usług.
3. Abonent oświadcza iż wskazane przez Abonenta konto email jest łączne:
 - a. użytkowane wyłącznie przez Abonenta;
 - b. zapewnią bezpieczeństwo przekazu komunikatów w rozumieniu Art. 175 Ustawy z dn 16.07.2004 r. Prawo Telekomunikacyjne

- c. wolne od mechanizmów uniemożliwiających przesłanie przez Dostawcę, niezbędnej informacji dla świadczenia Usług drogą elektroniczną.
- d. Sprawdzane każdego dnia, a korespondencja przesłana na to konto czytana każdego dnia.

4. Abonent oświadcza że nie wykorzysta systemu Dostawcy do przekazywania treści o charakterze bezprawnym.
5. Abonent oświadcza że podczas korzystania z Usług posługiwać się będzie wyłącznie numerem telefonicznym, do którego ma tytuł prawny. Abonent zwalnia Dostawcę z wszelkiej odpowiedzialności, jeżeli na skutek posługiwania się przez Użytkownika wadliwym numerem telefonicznym (w szczególności takim do którego Abonent nie miał tytułu prawnego) zostały naruszone prawa podmiotów trzecich, w szczególności została wyrządzona szkoda lub krzywda. W takim przypadku Użytkownik zobowiązuje się wstąpić do procesu w miejsce Dostawcy, nie później niż w terminie 7 dni roboczych od dnia powiadomienia Abonenta przez Dostawcę o takim procesie, a jeżeli zwolnienie Dostawcy z udziału w procesie nie będzie możliwe, Abonent zobowiązuje się pokryć wszystkie szkody, które Dostawca poniósł z tego tytułu.

§ 13. Dodatkowe Opłaty za Czynności Administracyjne, Wsparcie Techniczne.

1. Opłata za wysłanie faktury listem poleconym wynosi 5,00 zł netto (6,15 zł brutto) od każdego zamówionego duplikatu.
2. Opłata za dostarczenie billingu w postaci papierowej wynosi 15 zł netto (18,45 zł brutto) za każdą złożoną dyspozycję.
3. Opłata za wystawienie monitu lub wezwania do zapłaty za zaległą fakturę w wersji papierowej wynosi 30zł netto (36,90zł brutto) od każdej przeterminowanej faktury dłużej niż 7 dni od terminu jej płatności.
4. Opłata za wysłanie wiadomości SMS z przypomnieniem o zaległej płatności wynosi 5 zł netto (6,15zł brutto) od każdej nadanej wiadomości.
5. Opłata za sporządzenie i wykonanie cesji wynosi 25 zł netto (30,75 zł brutto). Koszt ponosi Cesjonariusz, chyba że strony cesji postanowią inaczej.
6. Dojazd do Abonenta jest liczony 1,50 zł netto (1,85 zł brutto) za każdy kilometr liczony od siedziby Dostawcy do Abonenta, ale nie mniej niż 12,20 zł netto (15,00 zł brutto). Odległość jest wyliczona na podstawie najkrótszej możliwej trasy wykluczając wszelkie drogi płatne (m.in. autostrady).
7. Dodatkowe wsparcie techniczne może być udzielone na życzenie Klienta. Stawka godzinna za świadczenia dodatkowych usług informatycznych lub teleinformatycznych jest podana na stronach internetowych Dostawcy, chyba że została zawarta odrębna umowa, która określa i wycenia konkretny zakres usług teleinformatycznych.
8. Opłata manipulacyjna za wypłaty środków z Konta Prepaid jest regulowana w §4a ust. 17.

§ 14. Postanowienia końcowe

1. Właściwe prawo dla Umowy jest prawem Polski.
2. Bez zgody Dostawcy, Abonent nie może przenieść żadnych praw ani obowiązków wynikających z Umowy.
3. Wszelkie oświadczenia skierowane do Dostawcy winny być dokonywane w formie pisemnej, chyba że postanowienia niniejszego Regulaminu dopuszczają inne formy składania dla oświadczeń.
4. W sprawach nieuregulowanych Umową oraz niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
5. W razie rozbieżności pomiędzy postanowieniami Regulaminu i Umowy, pierwszeństwo mają postanowienia Umowy.



Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych

6. Regulamin podawany jest przez Dostawcę do publicznej wiadomości poprzez umieszczenie go na stronach internetowych Dostawcy oraz dostarczany jest nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także na każde jego żądanie.
7. Abonent niebędący stroną umowy zawartej na piśmie w celu otrzymywania, w określonych w Regulaminie przypadkach, informacji i zawiadomień, może udostępnić dane:
 - a. w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną:
 - i. imię i nazwisko,
 - ii. numer ewidencyjny PESEL, a w przypadku osoby nieposiadającej numeru ewidencyjnego PESEL - nazwę i numer dokumentu stwierdzającego tożsamość,
 - iii. adres korespondencyjny;
 - b. w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną:
 - i. nazwę,
 - ii. numer identyfikacyjny REGON lub NIP, o ile został nadany, lub numer w rejestrze przedsiębiorców albo ewidencji działalności gospodarczej lub innym właściwym rejestrze prowadzonym w państwie członkowskim,
 - iii. siedzibę i adres korespondencyjny
8. Na żądanie Abonenta, który udostępnił swoje dane, o których mowa w ust. 7, Dostawca 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 innego środka porozumiewania się na odległość.
9. Dostawca może wprowadzić stosowne zmiany do niniejszego Regulaminu podając do publicznej wiadomości, treść każdej proponowanej zmiany warunków określonych w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie.
10. Abonent może wypowiedzieć Umowę z powodu braku akceptacji powyższych zmian za jednomiesięcznym pisemnym wypowiedzeniem ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w terminie 14 dni od uzyskania informacji o tych zmianach. Brak wypowiedzenia Umowy w powyższym terminie oznacza akceptację Abonenta wprowadzonych w Regulaminie zmian. W razie skorzystania z prawa do wypowiedzenia Umowy, Dostawcy nie przysługuje od Abonenta roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi, o której mowa w § 7 ust. 7, chyba że konieczność wprowadzenia tych zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych i zapisów w Regulaminie.
11. W okresie wypowiedzenia z powodu braku akceptacji zmian wprowadzonych w Regulaminie, w stosunkach pomiędzy Dostawcą a Abonentem obowiązują dotychczasowe postanowienia Regulaminu.
12. Spory pomiędzy Abonentem a Dostawcą będą rozstrzygane przed właściwymi sądami dla Dostawcy. Spory pomiędzy Abonentem będącym Konsumentem a Dostawcą mogą, zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub postępowania przed sądem polubownym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
13. Panel Klienta oraz inne oprogramowania Dostawcy, w szczególności zainstalowane na Panelu Klienta, stanowi przedmiot praw autorskich, podlegający ochronie na podstawie Ustawy z dn. 4 lutego 1994 r. o Prawie Autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Z 1994 r. Nr 24, poz. 83 ze zm.). Wszelkie naruszenie prawa autorskiego Dostawcy jest zakazane i może podlegać sankcje karne i cywilne.
14. Regulamin wchodzi w życie w trybie natychmiastowym z dniem 20.12.2017 roku zgodnie z art. 60a ust. 5 Prawa Telekomunikacyjnego i obowiązuje wszelkich zawartych umów.

-- KONIEC REGULAMINU --