

Regulamin świadczenia Usługi SIP Trunk 10 przez Focus Telecom Polska Sp. z o.o.

§ 1 Postanowienia ogólne

- Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usługi SIP Trunk.
- Usługę świadczy Focus Telecom Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Ostrobramskiej 101a, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000298832, posługująca się numerem NIP: 7010108702, posiadająca kapitał zakładowy w wysokości 200 700,00 złotych.
- Focus Telecom Polska Sp. z o.o. jest przedsiębiorcą telekomunikacyjnym wpisanym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 8974.
- Regulamin został wydany na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne.

§ 2 Definicje

Użyte w Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

- Abonent** – osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej lub osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, która zawarła Umowę z Dostawcą;
- BOK** – biuro obsługi klienta, za pośrednictwem którego Abonent ma możliwość kontaktowania się z Dostawcą; aktualny adres e-mail BOK oraz numer infolinii BOK Dostawca wskazuje na Stronie WWW.
- Cennik/i** – zestawienie opłat za korzystanie z Usługi oraz innych opłat i należności wraz z zasadami ich naliczania, dostępny/e na Stronie WWW;
- Dostawca** – Focus Telecom Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie;
- Regulamin** – niniejszy regulamin;
- Strona WWW** – strona internetowa Dostawcy, znajdująca się pod adresem URL: www.focustelecom.pl;
- Umowa** – umowa pomiędzy Dostawcą a Abonentem o świadczenie Usługi;
- Usługa** – świadczona przez Dostawcę usługa SIP Trunk umożliwiająca wykonywanie i odbieranie połączeń telefonicznych, realizowana w technologii VoIP w oparciu o protokół SIP v2.;
- Limit kredytowy** – określona w Umowie kwota (brutto), której przekroczenie przez Abonenta w danym okresie rozliczeniowym uprawnia Dostawcę do zawieszenia możliwości inicjowania przez Abonenta połączeń wychodzących;
- Dzień Roboczy** – dzień przypadający od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

§ 3 Zakres i warunki świadczenia usługi SIP Trunk

- Dostawca świadczy Usługę zgodnie z Umową, Regulaminem oraz Cennikami.
- Informację o minimalnych wymaganiach w zakresie sprzętu i oprogramowania Dostawca publikuje na Stronie WWW.
- Połączenia telefoniczne w ramach Usługi świadczone są w technologii cyfrowej.
- Informacja o jakości świadczonej Usługi, w tym minimalne poziomy jakości Usługi, Dostawca zamieszcza na Stronie WWW.
- Świadczenie Usługi odbywa się na poniżej wskazanych zasadach:
 - Abonent ma możliwość realizowania połączeń przychodzących i wychodzących, w tym na numery krajowe i zagraniczne.
 - Usługa świadczona jest w pakiecie SIP Trunk 10, w ramach którego Dostawca umożliwia jednoczesne nawiązanie maksymalnie 10 połączeń, niezależnie od wybranego pakietu numerów. Abonent może wybrać dowolną liczbę pakietów. Liczbę pakietów SIP Trunk 10 wskazuje załącznik do Umowy.
 - Umowa określa rodzaj i liczbę pakietów numerów, z których korzystać będzie Abonent. Pakiety mogą być łączone.
 - Numer/-y są przydzielane Abonentowi przez Dostawcę automatycznie, chyba że Abonent zamówi Złoty Numer lub Srebrny Numer spośród oferowanych przez Dostawcę.
 - Korzystanie z Usługi wymaga podłączenia do oprogramowania do obsługi połączeń głosowych

w oparciu o protokół SIP v2, z którego korzysta Abonent. W przypadku, w którym Abonent korzysta z oprogramowania dostarczonego przez podmiot inny niż Dostawca, Abonent odpowiedzialny jest za podłączenie Usługi do oprogramowania oraz za współdziałanie Usługi i oprogramowania.

6) W razie kierowania przez Abonenta połączeń wychodzących z wykorzystaniem Usługi, lecz z innym numerem niż ten, który został Abonentowi udostępniony przez Dostawcę na podstawie Umowy, Dostawca zastrzega sobie prawo do braku prezentacji numeru połączenia wychodzącego.

7) Dostawca nie gwarantuje prezentacji numeru połączeń przychodzących do Abonenta w każdym przypadku.

6. Abonent może składać wnioski o zmianę zakresu świadczonej Usługi poprzez kontakt z BOK.

7. Dostawca zapewnia połączenia z numerami alarmowymi.

8. Dostawca informuje o możliwych ograniczeniach w dostępie lub korzystaniu z Usług:

1) realizowanie połączeń z numerami o podwyższonej opłacie (numery Premium) są domyślnie zablokowane (uruchomienie połączeń wymaga złożenia przez Abonenta dyspozycji w BOK);

2) realizowanie połączeń z numerami międzynarodowymi są domyślnie zablokowane (uruchomienie połączeń wymaga złożenia przez Abonenta dyspozycji w BOK);

3) Dostawca nie świadczy obsługi faksu;

4) Abonent może korzystać jednocześnie z liczby połączeń w wymiarze określonym załącznikiem technicznym do Umowy;

5) Abonent może korzystać jednocześnie z liczby CPS (Call Per Second) w wymiarze określonym załącznikiem technicznym do Umowy;

6) jedynym obsługiwanym kodekiem jest g.711, w który powinny być wyposażone urządzenia po stronie Abonenta.

9. Dostawca stosuje następujące procedury w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci w celu zapobieżenia osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza:

1) zliczanie jednoczesnych połączeń trwających w tym samym czasie;

2) zliczanie połączeń realizowanych na sekundę (CPS/Call Per Second).

10. Stosowanie procedur, o których mowa w ustępie 9 powyżej, może spowodować, w przypadku przekroczenia parametrów tam wskazanych, brak realizacji kolejnych połączeń.

11. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usługi Dostawca podejmuje następujące działania:

1) blokada połączeń wychodzących;

2) blokada połączeń przychodzących;

3) blokada adresu IP, określonego w załączniku technicznym do Umowy.

12. Dostawca nie tworzy spisu abonentów.

13. Informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Dostawca publikuje na stronie www.focustelecom.pl/bezpieczenstwo

§ 4 Zawarcie Umowy

1. Umowa jest zawierana w formie pisemnej (w tym elektronicznej) lub w formie dokumentowej, zgodnie z postanowieniami pkt 1)-3) poniżej, po spełnieniu przez Abonenta warunków wynikających z Regulaminu.

1) Dla zachowania formy pisemnej wystarczy złożenie przez przedstawiciela Strony podpisu pod dokumentem lub zaopatrzenie dokumentu kwalifikowanym podpisem elektronicznym przedstawiciela Strony. Umowa może zostać zawarta poprzez złożenie przez obie Strony podpisów pod dokumentem albo przez zaopatrzenie dokumentu przez obie Strony kwalifikowanym podpisem elektronicznym albo przez złożenie przez jedną Stronę podpisu pod dokumentem i jednocześnie zaopatrzenie dokumentu kwalifikowanym podpisem elektronicznym drugiej Strony.

2) Dla zachowania formy dokumentowej w rozumieniu niniejszego paragrafu, niezbędne jest złożenie przez przedstawiciela Strony podpisu pod dokumentem i przesłanie go drugiej Stronie w postaci pliku PDF, JPG lub w innym formacie zapewniającym integralność treści

dokumentu. Do zawarcia Umowy wystarczy wymiana przez Strony wiadomości zawierających pliki z pełną treścią Umowy (tj. dokument Umowy wraz ze wszystkimi załącznikami).

3) Niezależnie od formy zawarcia Umowy, Umowa zostaje zawarta z momentem, w którym oświadczenie Abonenta o zawarciu Umowy dotrze do Dostawcy, pod warunkiem, że oświadczenie Dostawcy o zawarciu Umowy o tej samej treści zostało złożone Abonentowi wcześniej lub zostanie złożone nie później niż w terminie 7 Dni Roboczych od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta.

2. Warunkiem zawarcia Umowy jest przedstawienie przez Abonenta odpisu z rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego lub innego właściwego rejestru lub zaświadczenia o wpisie w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej RP, a także dokumentów potwierdzających nadanie Numeru Identyfikacji Podatkowej oraz numeru REGON.

3. W przypadku zawierania Umowy przez przedstawiciela lub pełnomocnika, osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec przedstawiciela Dostawcy oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie.

4. Zawarcie Umowy z Abonentem może być uzależnione od istnienia technicznych i prawnych możliwości realizacji Usługi. W przypadku braku możliwości technicznych lub prawnych do realizacji Usługi, Dostawca zawiadomi o tym niezwłocznie Abonenta.

5. Dostawca może ponadto uzależnić zawarcie Umowy o świadczenie Usługi od dostarczenia przez potencjalnego Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy wynikających z takiej Umowy (m.in. sprawozdanie finansowe), a także od pozytywnej oceny jego wiarygodności płatniczej wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy lub uzyskanych z biura informacji gospodarczej. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Dostawca może odmówić zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z takiej Umowy w postaci kaucji, w wysokości wskazanej przez Dostawcę, nie wyższej niż 100 000 zł lub weksła własnego wystawionego przez Abonenta. Szczegółowe zasady wnoszenia i rozliczania kaucji lub wystawiania weksła (deklaracja wekslowa) regulują załączniki do Umowy.

6. Postanowienie ustępu 5 powyżej stosuje się odpowiednio w przypadku, w którym zakres świadczonej Usługi ulega rozszerzeniu na wnioski Abonenta.

7. Umowa może być zawarta na czas określony lub na czas nieokreślony.

8. Abonent zobowiązany jest informować Dostawcę na piśmie o zmianie wskazanych w Umowie danych. W przypadku nieinformowania Dostawcy o zmianie adresu, pisma i faktury skierowane na ostatnio wskazany adres uważa się za skutecznie doręczone.

§ 5 Obowiązki Abonenta

1. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków Umowy, Regulaminu oraz Cenników, w szczególności do terminowego uiszczania opłat z tytułu świadczonej Usługi.

2. Ponadto Abonent zobowiązany jest do:

- korzystania z Usługi zgodnie z obowiązującym prawem;
- niekorzystania z Usługi w celu prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na dalszym świadczeniu nabywanej od Dostawcy Usługi w całości lub w części (tzw. reselling), z wyłączeniem sytuacji, gdy Abonent prowadzi taką działalność za zgodą Dostawcy, na podstawie odrębnej umowy z Dostawcą;
- informowania o nagrywaniu prowadzonych rozmów, jeżeli będą nagrywane;
- niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci teleinformatycznej Dostawcy lub urządzeń aktywnych podłączonych do sieci teleinformatycznej Dostawcy;
- niekorzystania z Usługi z wykorzystaniem telefonu/centrali telefonicznej/oprogramowania krajowego lub nieposiadającego wymaganej homologacji;
- nieudostępniania korzystania z Usługi osobom trzecim, również nieodpłatnie.



§ 6 Odpowiedzialność Dostawcy

1. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) niedostępność świadczonej przez niego Usługi, spowodowaną nieosiągnięciem parametrów technicznych, wymaganych do skorzystania z Usługi, przez sprzęt lub oprogramowanie używane przez Abonenta, skutkującym niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi;
- 2) niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi spowodowane siłą wyższą;
- 3) niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi na skutek nieprawidłowego działania systemów i sieci telekomunikacyjnych innych niż sieć Dostawcy;
- 4) za utracone przez Abonenta korzyści, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa;
- 5) za jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonenta w wyniku zawieszenia świadczenia Usługi zgodnie z § 8 Regulaminu.

2. Z zastrzeżeniem powyższego ustępu, w przypadku:

- 1) przerwy w świadczeniu Usługi z winy Dostawcy, trwającej dłużej niż 72 godziny lub
 - 2) opóźnienia w rozpoczęciu świadczenia Usługi z winy Dostawcy trwającego dłużej niż uzgodniony termin rozpoczęcia liczony od dnia zawarcia Umowy lub jej zmiany Abonent ma prawo do żądania od Dostawcy kary umownej w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za Usługę wskazaną w Cenniku, z którego korzysta, za każde kolejne 24 godziny przerwy lub opóźnienia.
3. W celu dochodzenia kary umownej od Dostawcy Abonent powinien złożyć Reklamację zgodnie z postanowieniami § 10 Regulaminu.
4. Zapłata kar umownych, w przypadku uznania Reklamacji, nastąpi poprzez zaliczenie tych kar na poczet opłat ponoszonych przez Abonenta.
5. Dostawca zobowiązuje się do powiadamiania Abonenta drogą elektroniczną z 24-godzinny wyprzedzeniem o konieczności dokonania niezbędnych prac konserwacyjnych w systemie, w którym świadczona jest Usługa, informując o czasie trwania prac i ich przedmiocie. Powiadomienia będą przesyłane na adres elektroniczny osoby ds. kontaktów ze strony Abonenta podany w Umowie.

§ 7 Opłaty z tytułu świadczenia Usług

1. Wysokość netto opłat i sposób ich naliczania określają aktualne Cenniki. Cennik określa w szczególności wysokość opłat:

- 1) aktywacyjnych,
- 2) abonamentowych,
- 3) za udostępnienie numeracji,
- 4) z tytułu kosztów powiadomień przesyłanych do Abonenta w związku z załączkami płatniczymi,
- 5) z tytułu kosztów windykacji zaległości od Abonenta.

2. Wysokość opłat pobieranych przez Dostawcę za świadczoną Usługę określona jest w Cenniku obowiązującym w chwili zawarcia Umowy, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej.

3. Dostawca rozpoczyna naliczanie opłat zgodnie z Cennikiem od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi. W przypadku, w którym rozpoczęcie świadczenia Usługi opóźnia się z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Dostawca nalicza opłaty od dnia, w którym świadczenie Usługi miało się rozpocząć zgodnie z Umową.

4. Wysokość opłat może ulec zmianie w drodze:

- 1) porozumienia, zawartego w wyniku złożenia przez Dostawcę albo Abonenta propozycji wprowadzenia zmian – zmiana wymaga zawarcia aneksu do Umowy – pod rygorem nieważności – w formie pisemnej (w tym elektronicznej) albo w formie dokumentowej, zgodnie z postanowieniami poniżej;
- 2) jednostronnego oświadczenia Dostawcy o zmianie Cennika, pod warunkiem nieskorzystania przez Abonenta z prawa wypowiedzenia, zgodnie z poniższymi postanowieniami.

5. Do zmiany, o której mowa w ust. 4 pkt 1) stosuje się następujące zasady:

- 1) Dla zachowania formy pisemnej, o której mowa w ust. 4 pkt 1), wystarczy złożenie przez przedstawiciela Strony podpisu pod dokumentem lub zaopatrzenie dokumentu kwalifikowanym podpisem elektronicznym przedstawiciela Strony. Aneks do Umowy może zostać zawarty poprzez złożenie przez obie Strony podpisów pod dokumentem albo przez zaopatrzenie dokumentu przez obie Strony kwalifikowanym podpisem elektronicznym albo przez złożenie przez jedną Stronę podpisu pod dokumentem i jednocześnie zaopatrzenie

dokumentu kwalifikowanym podpisem elektronicznym drugiej Strony.

2) Zawarcie aneksu do Umowy w formie dokumentowej, o której mowa w ust. 4 pkt 1), może nastąpić w następujący sposób:

a) Przez złożenie przez przedstawiciela Strony (upoważnionego zgodnie z zasadami reprezentacji lub posiadającego pełnomocnictwo lub wskazanego w § 5 Umowy jako osoba upoważniona w sprawie zmian postanowień Umowy) podpisu pod dokumentem i przesłanie go drugiej Stronie w postaci pliku PDF, JPG lub w innym formacie zapewniającym integralność treści dokumentu, przy czym wymagane jest, aby korespondencja do Dostawcy i od Dostawcy była realizowana z adresu esales@focustelecom.pl. Do zawarcia aneksu wystarczy wymiana przez Strony wiadomości zawierających pliki z pełną treścią aneksu (tj. dokument aneksu wraz ze wszystkimi ewentualnymi załącznikami).

b) Przez wymianę między Stronami aneksu do Umowy zapisanego w postaci wyłącznie pliku PDF, JPG lub w innym formacie zapewniającym integralność treści dokumentu (bez podpisów Stron) z wykorzystaniem poczty elektronicznej z i na adresy: dla Abonenta na adres wskazany w § 5 ust. 2 Umowy, a dla Dostawcy na adres esales@focustelecom.pl.

3) Niezależnie od formy zawarcia aneksu, aneks zostaje zawarty z momentem, w którym oświadczenie Abonenta o zawarciu aneksu dotrze do Dostawcy, pod warunkiem, że oświadczenie Dostawcy o zawarciu aneksu o tej samej treści zostało złożone Abonentowi wcześniej lub zostanie złożone nie później niż w terminie 3 Dni Roboczych od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta.

4) Strony mogą dokonać wyboru formy aneksu niezależnie od tego, w jakiej formie została zawarta Umowa.

6. W przypadku zmiany Umowy w trybie wskazanym w ust. 4 pkt 2) niniejszego paragrafu, Dostawca informuje Abonenta na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, o zamiarze wprowadzenia zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed dniem, w którym zmiany zostaną wprowadzone, wskazując jednocześnie datę wprowadzenia zmiany. 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 Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

7. W przypadku braku akceptacji zmian Cennika, Abonent ma prawo do wypowiedzenia Umowy, poprzez złożenie pisemnego oświadczenia pod rygorem nieważności, ze skutkiem na dzień wprowadzenia zmian przez Dostawcę. W takim przypadku Dostawcy nie przysługuje zwrot przyznanej Abonentowi ulgi, chyba że zmiany wynikają bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powodują obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, polegają na dodaniu nowej usługi lub wynikają z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

8. Pisemne oświadczenie, o którym mowa w ust. 7 niniejszego paragrafu, o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmiany Cennika, Abonent powinien doręczyć Dostawcy najpóźniej od dnia, w którym zmiany Cennika mają wejść w życie. Brak pisemnego wypowiedzenia Umowy przez Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmiany Cennika.

9. Okres rozliczeniowy obejmuje jeden miesiąc kalendarzowy. W przypadku gdy rozpoczęcie lub zakończenie świadczenia Usług następuje w trakcie trwania okresu rozliczeniowego, opłaty abonamentowe i inne opłaty miesięczne za, niepełny okres rozliczeniowy, naliczane są proporcjonalnie do liczby dni, w których była świadczona Usługa.

10. Na miesięczną opłatę abonamentową w ramach Usługi składa się utrzymanie przez Dostawcę możliwości korzystania z określonej w Umowie liczby pakietów SIP Trunk 10. Na miesięczną opłatę za przydzielenie numeracji składa się utrzymanie przez Dostawcę możliwości odbierania połączeń przychodzących i gotowości do wykonywania połączeń wychodzących.

11. Opłaty płatne miesięcznie w stałej wysokości (opłaty abonamentowe i inne opłaty miesięczne), wnoszone są z góry za okres rozliczeniowy następujący po okresie rozliczeniowym, w którym zostanie wystawiona faktura VAT. Pozostałe opłaty za Usługę świadczoną w danym

okresie rozliczeniowym, w tym opłaty za połączenia, płatne są po zakończeniu okresu rozliczeniowego, za który są należne.

12. Pierwsza faktura VAT wystawiona przez Dostawcę będzie obejmować opłaty za okres rozliczeniowy, w którym Dostawca rozpoczął świadczenie Usługi oraz opłaty za dwa kolejne okresy rozliczeniowe. W przypadku, gdy zastosowanie mają opłaty jednorazowe, zostaną one ujęte w pierwszej fakturze VAT wystawionej przez Dostawcę. W razie, gdy Dzień Uruchomienia nie przypada na pierwszy dzień okresu rozliczeniowego, Dostawca wystawia pierwszą fakturę VAT na początku kolejnego okresu rozliczeniowego.

13. Opłaty płatne są w terminie oznaczonym na fakturze VAT wystawionej przez Dostawcę, przelewem na rachunek bankowy Dostawcy wskazany na tej fakturze.

14. Dostawca wystawia faktury w ciągu 7 dni od zakończenia każdego okresu rozliczeniowego i wysyła je na adres Abonenta wskazany w Umowie lub, za zgodą Abonenta, na wskazany przez niego adres mailowy.

15. Abonent upoważnia Dostawcę do wystawiania faktur bez podpisu Abonenta.

16. Zapłata dokonana jest z chwilą uznania rachunku bankowego Dostawcy wskazanego na fakturze lub podanego do wiadomości Abonenta w inny sposób.

17. W przypadku zawarcia Umowy na czas oznaczony na warunkach promocyjnych określonych w Cenniku lub związanych z przyznaniem rabatu lub ulgi, a następnie przedłużenia jej na czas nieoznaczony, Abonent ponosi opłaty w wysokości określonej Cennikiem dla umów zawartych na czas nieoznaczony.

18. W przypadku opóźnienia w zapłacie Dostawca uprawniony będzie do naliczania odsetek ustawowych.

19. Wpłaty dokonane przez Abonenta będą zaliczane przez Dostawcę na poczet należności głównej, której wymagalność powstała najdawniej.

20. W razie powstania zaległości w płatnościach na rzecz Dostawcy, Dostawca uprawniony jest do zgłoszenia Abonentowi i informacji o zaległości do biura informacji gospodarczej.

§ 8 Zawieszenie świadczenia Usług

1. Dostawca uprawniony jest do natychmiastowego zawieszenia możliwości inicjowania połączeń wychodzących w przypadku, w którym wysokość opłat brutto należnych Dostawcy od Abonenta za dany okres rozliczeniowy przekroczy kwotę Limitu kredytowego.

2. Dostawca uprawniony jest do natychmiastowego zawieszenia możliwości inicjowania połączeń wychodzących w przypadku, gdy opóźnienie w zapłacie jakiegokolwiek należności względem Dostawcy, w tym odsetek za opóźnienie, przekracza 1 Dzień Roboczy.

3. W przypadku, gdy opóźnienie w zapłacie jakiegokolwiek należności względem Dostawcy, w tym odsetek za opóźnienie, przekracza 3 Dni Robocze, Dostawca ma prawo zawiesić świadczenie Usługi w całości.

4. Dostawca uprawniony jest do natychmiastowego zawieszenia możliwości inicjowania połączeń wychodzących lub zawieszenia świadczenia Usługi w całości w przypadku, gdy stwierdzi naruszenie przez Abonenta obowiązków i zakazów, o których mowa w § 5 Regulaminu lub innego rodzaju nadużyć w korzystaniu z Usługi przez Abonenta.

5. W okresie zawieszenia możliwości inicjowania połączeń wychodzących lub zawieszenia świadczenia Usługi w całości Dostawca pobiera opłaty abonamentowe i inne opłaty miesięczne w pełnej wysokości.

6. Przywrócenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących lub przywrócenie świadczenia Usługi w całości jest uzależnione, w przypadku:

- 1) zawieszenia na podstawie ust. 1-3 – od uregulowania przez Abonenta wszystkich należności względem Dostawcy,
 - 2) zawieszenia na podstawie ust. 4 – od zaniechania przez Abonenta naruszeń i usunięcia skutków naruszeń w sposób wskazany przez Dostawcę.
7. Przywrócenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących lub przywrócenie świadczenia Usługi w całości w przypadku zawieszenia na podstawie ust. 1-3, nastąpi kolejnego Dnia Roboczego po dniu odnotowania wpływu należności na rachunek bankowy Dostawcy.

8. Przywrócenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących lub przywrócenie świadczenia Usługi



w całości podlega jednorazowej opłacie wskazanej w Cenniku.

§ 9 Zakres obsługi serwisowej

1. Dostawca zapewnia Abonentom obsługę serwisową za pośrednictwem infolinii czynnej od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 – 18:00. Zgłoszenia serwisowe mogą być również dokonywane drogą mailową. Aktualne numery infolinii oraz adresy e-mail Dostawca udostępnia na Stronie WWW.

2. Zakres obsługi serwisowej obejmuje:

- 1) możliwość uzyskania porad i wyjaśnień,
- 2) pomoc w rozwiązywaniu problemów technicznych związanych z Usługą.
3. W razie zgłoszenia problemu technicznego związanego z Usługą, jeżeli po weryfikacji przez Dostawcę zostanie ustalone, że przyczyną problemu leży po stronie Abonenta, Abonent zostanie obciążony kosztami podjętych przez Dostawcę działań, zgodnie z opłatą określoną w Cenniku.

§ 10 Postępowanie Reklamacyjne

1. Abonent ma prawo złożyć reklamację w przypadku:

- 1) niedotrzymania z winy Dostawcy terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
 - 2) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
 - 3) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamacja powinna w szczególności określać:
- 1) Abonenta, w sposób umożliwiający jego identyfikację;
 - 2) rodzaj Usługi, której reklamacja dotyczy;
 - 3) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 4) okoliczności uzasadniające reklamację,
 - 5) określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji, o której mowa w ustępie 1 pkt 1) niniejszego paragrafu,
 - 6) szczegółowy opis dotyczący niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
 - 7) wysokość kwoty określonej należności – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty.

3. Reklamacja może zostać złożona i przesłana:

- 1) w formie pisemnej na adres Dostawcy wskazany w Regulaminie;
 - 2) faksem na numer faksu BOK;
 - 3) drogą elektroniczną na adres e-mail BOK;
 - 4) telefonicznie na numer BOK albo
 - 5) pisemnie lub ustnie do protokołu w placówce Dostawcy.
4. Złożenie reklamacji w trybie ust. 3 pkt 1)-4) zostanie potwierdzone pisemnie przez Dostawcę poprzez przesłanie potwierdzenia jej złożenia na adres Abonenta w terminie 14 dni od dnia otrzymania Reklamacji, chyba że udzielenie odpowiedzi na Reklamację nastąpi w tym terminie.

5. Złożenie reklamacji w trybie ust. 3 pkt 5) niniejszego paragrafu zostanie niezwłocznie pisemnie potwierdzone przez osobę przyjmującą Reklamację.

6. W przypadku złożenia Reklamacji w trybie ust. 3 pkt 5) niniejszego paragrafu osoba przyjmująca Reklamację poinformuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia. W pozostałych przypadkach albo w sytuacji, kiedy dopiero w momencie rozpatrywania Reklamacji okaże się, że konieczne jest jej uzupełnienie, Dostawca wezwie Abonenta do jej uzupełnienia w terminie 7 dni. Po bezskutecznym upływie tego terminu Reklamacja zostanie pozostawiona bez rozpoznania, o czym Dostawca poinformuje Abonenta.

7. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.

8. Dostawca rozpatrzy reklamację w terminie 30 dni od daty jej doręczenia lub ewentualnego jej uzupełnienia, a następnie prześle Abonentowi pisemną odpowiedź (w przypadku odpowiedzi odmownej – listem poleconym), wskazującą sposób rozstrzygnięcia Reklamacji oraz uzasadnienie.

9. Reklamacja złożona po upływie terminu, o którym mowa w ust. 7, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca niezwłocznie powiadamia Abonenta.

10. Złożenie reklamacji nie zwalnia Abonenta z zapłaty należności wobec Dostawcy.

§ 11 Ochrona Danych Osobowych

1. Administratorem danych Abonentów, będących osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą jest Dostawca.

2. Dostawca działając jako administrator danych osobowych jest uprawniony do przetwarzania danych osobowych Abonentów dotyczących Usługi lub niezbędnych do jej wykonania.

3. Dostawca jako administrator danych dba o bezpieczeństwo danych osobowych udostępnionych przez Abonentów. Dane te są zabezpieczone przed dostępem osób nieupoważnionych.

4. Abonentom przysługuje prawo wglądu do swoich danych osobowych podanych w Umowie i możliwość ich aktualizacji bądź zmiany.

5. Usługodawca może udostępniać dane osobowe Abonentów na żądanie podmiotów uprawnionych na podstawie przepisów prawa, w szczególności organom państwa na potrzeby prowadzonych przez nie postępowań.

6. Administratorem przekazywanych w ramach Umowy danych przedstawicieli oraz pełnomocników Abonenta, jest Abonent.

7. Abonent powierza Dostawcy przetwarzanie danych osobowych w zakresie w jakim Dostawca będzie miał

do nich dostęp wyłącznie w celu umożliwienia Dostawcy świadczenia Usługi.

8. Zasady przetwarzania danych transmisyjnych:

- 1) dane transmisyjne będą przetwarzane w zakresie: danych billingowych oraz parametrów jakości połączenia;
- 2) dane transmisyjne będą przetwarzane w celu rozliczenia oraz monitorowania jakości połączeń;
- 3) dane transmisyjne będą przetwarzane przez okres 24 miesięcy od dnia, w którym Dostawca wszedł w ich posiadanie.

§ 12 Komunikacja

1. Do wszelkich kontaktów ze strony Dostawcy upoważnieni są pracownicy BOK.

2. Do wszelkich kontaktów ze strony Abonenta jest upoważniona osoba wskazana w Umowie jako osoba ds. kontaktów.

3. Wszelkie oświadczenia i zawiadomienia, w tym wezwania, jednej ze Stron, mogą być składane przez osoby i osobom wskazanym w ust. 1 i 2 powyżej. Zdanie poprzednie nie uchybia prawa składania i odbierania oświadczeń przez upoważnione organy lub innych przedstawicieli Stron.

4. Strony zobowiązują się do informowania o zmianie osób kontaktowych, danych osób kontaktowych lub adresu siedziby. W przypadku zaniechania tego obowiązku, uważa się, że korespondencja wysłana pod ostatni adres została skutecznie doręczona.

§ 13 Postanowienia Końcowe

1. Abonent wyraża zgodę na przeniesienie przez Dostawcę praw i obowiązków wynikających z Umowy (cesja) na inny podmiot.

2. Przeniesienie przez Abonenta praw i obowiązków wynikających z Umowy (cesja) wymaga zgody Dostawcy w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Dostawca może w szczególności żądać określonych dokumentów i oceniać wiarygodność płatniczą nowego Abonenta zgodnie z § 4 ust. 5 Regulaminu.

3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 10.02.2020r.

4. Dostawca zastrzega sobie prawo zmiany nazwy handlowej Usługi w każdym czasie. Zmiana taka bez zmiany warunków świadczenia Usługi nie stanowi zmiany warunków Umowy ani Regulaminu. O dokonanej zmianie Dostawca zawiadomi Abonenta pisemnie lub drogą mailową.

5. Do Umów zawartych z Dostawcą znajduje zastosowanie polskie prawo.

6. Wszelkie spory związane z zawarciem i wykonywaniem Umowy rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Dostawcy.

