



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

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usługi SIP Trunk.
2. 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.
3. Focus Telecom Polska Sp. z o.o. jest przedsiębiorcą telekomunikacyjnym wpisanym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 8974.
4. Regulamin został wydany na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lipca 2004r. – Prawo telekomunikacyjne.

§ 2 Definicje

Użyte w Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

- 1) **Abonent** – osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej lub osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, która zawarła Umowę z Dostawcą;
- 2) **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.
- 3) **Cennik/i** – zestawienie opłat za korzystanie z Usługi oraz innych opłat i należności wraz z zasadami ich naliczania, dostępny/e na Stronie WWW;
- 4) **Dostawca** – Focus Telecom Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie;
- 5) **Regulamin** – niniejszy regulamin;
- 6) **Strona WWW** – strona internetowa Dostawcy, znajdująca się pod adresem URL: www.focustelecom.pl;
- 7) **Umowa** – umowa pomiędzy Dostawcą a Abonentem o świadczenie Usługi;
- 8) **Usługa** – świadczona przez Dostawcę usługa SIP Trunk umożliwiająca wykonywanie i odbieranie połączeń telefonicznych, realizowana w technologii VoIP w oparciu o protokół SIP v2.;
- 9) **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;
- 10) **Dzień Roboczy** – dzień przypadający od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

§ 3 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 lub opatrzenie przez tę osobę dokumentu podpisem zaufanym (z wykorzystaniem platformy ePUAP) i przesłanie go drugiej Stronie w postaci pliku PDF, JPG lub w innej formie 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 potwierdzenie przez Dostawcę zgodności podanych przez Abonenta danych z danymi wynikającymi z odpisu z rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego lub innego właściwego rejestru. W przypadku stwierdzenia braku zgodności danych, o której mowa w zdaniu poprzednim, Dostawca może wezwać Abonenta do złożenia wyjaśnień oraz przedłożenia stosownych dokumentów potwierdzających poprawność podanych danych Abonenta.
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 wierzycelności wynikających z takiej Umowy w postaci kaucji, w wysokości wskazanej przez Dostawcę, nie wyższej niż 100 000 zł. Szczegółowe zasady wnoszenia i rozliczania kaucji reguluje załącznik do Umowy.
6. Postanowienie ustępu 5 powyżej stosuje się odpowiednio w przypadku, w którym zakres świadczonej Usługi ulega rozszerzeniu na wniosek Abonenta.

§ 4 Zakres i warunki świadczenia usługi SIP Trunk

1. Dostawca świadczy Usługę zgodnie z Umową, Regulaminem oraz Cennikami.
2. Informację o minimalnych wymaganiach w zakresie sprzętu i oprogramowania Dostawca publikuje na Stronie WWW.
3. Połączenia telefoniczne w ramach Usługi świadczone są w technologii cyfrowej.
4. Informacja o jakości świadczonej Usługi, w tym minimalne poziomy jakości Usługi, Dostawca zamieszcza na Stronie WWW.
5. Świadczenie Usługi odbywa się na poniżej wskazanych zasadach:
 - 1) Abonent ma możliwość realizowania połączeń przychodzących i wychodzących, w tym na numery krajowe i zagraniczne.
 - 2) 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.
 - 3) Umowa określa rodzaj i liczbę pakietów numerów, z których korzystać będzie Abonent. Pakiety mogą być łączone.
 - 4) Numer/-y są przydzielane Abonentowi przez Dostawcę automatycznie, chyba że Abonent zamówi Złoty Numer lub Srebrny Numer spośród oferowanych przez Dostawcę.
 - 5) 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.





§ 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:
 - 1) korzystania z Usługi zgodnie z obowiązującym prawem;
 - 2) 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;
 - 3) informowania o nagrywaniu prowadzonych rozmów, jeżeli będą nagrywane;
 - 4) niepodjęmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci teleinformatycznej Dostawcy lub urządzeń aktywnych podłączonych do sieci teleinformatycznej Dostawcy;
 - 5) niekorzystania z Usługi z wykorzystaniem telefonu/ centrali telefonicznej/ oprogramowania kradzionego lub nieposiadającego wymaganej homologacji,
 - 6) nieudostępniania korzystania z Usługi osobom trzecim, również nieodpłatnie.

§ 6 Odpowiedzialność Dostawcy

1. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) niedostępność świadczonej przez niego Usługi, spowodowana 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 utracenie przez Abonenta korzyści, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa;
 - 5) za jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonenta w wyniku zawieszenia świadczenia Usługi zgodnie z § 7 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 wskazanej 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 § 9 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 Zawieszenie świadczenia Usługi

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 do 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.

§ 8 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.

§ 9 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.
6. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym Usługa została nienależyte 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. Reklamację złożoną 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.

§ 10 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 § 3 ust. 5 Regulaminu.
3. 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.
4. Do Umów zawartych z Dostawcą znajduje zastosowanie polskie prawo.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.11.2021r.

