Umowa o świadczenie Usług telekomunikacyjnych dla klienta indywidualnego

Nr .....

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

TELEKOMUNIKACJA VOICENET

Reprezentowaną przez ..... zwaną w dalszej części Umowy „Operatorem" oraz Abonentem

Nazwisko i Imię / Nazwa firmy.....

Dane adresowe .....

Seria i nr .....PESEL ..... NIP ..... REGON .....

Dane do korespondencji .....

Telefon ..... E-mail .....

1. Przedmiotem umowy jest świadczenie usług telekomunikacyjnych. Taryfa zgodna z cennikiem. W trakcie obowiązywania Umowy, Abonent uprawniony jest do korzystania z warunków promocyjnych przez okres 24 miesięcy lub ☐ inny ..... Zasady warunków promocyjnych określone są w Szczegółowych Warunkach Promocji. Po tym czasie obowiązują warunki standardowe określone w cenniku.
2. Umowa zostaje zawarta na okres 24 miesięcy lub ☐ inny..... od daty podpisania umowy.
3. Do momentu uruchomienia usługi GSM stacjonarny/mobilny Operator świadczy Abonentowi usługę na numerze tymczasowym.
4. Usługi dodatkowe: Szczegółowy wykaz połączeń: ☐ **tak** ☐ **nie** ☐ **wydruk** ☐ **e-mail**
5. Usługi zostaną uruchomione Abonentowi w terminie do 90 dni od daty zawarcia niniejszej umowy pod warunkiem istnienia możliwości technicznych do świadczenia usługi.

☐ Tel. stacjonarny

(VoIP, POTS, GSM STACJONARNY, NR TYMCZASOWY)

Usługa	Numer Telefonu	Nazwa Taryfy	Nazwa SWP	Opłata miesięczna (brutto)
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....

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

adres instalacji

termin uruchomienia usługi

UWAGI:

Razem do zapłaty miesięcznie za abonament + dzierżawę urządzeń kwota brutto.

Stawki za minutę połączenia zgodnie z cennikiem.

☐ Tel. komórkowy GSM

(GSM MOBILNY, NR TYMCZASOWY)

Usługa	Numer Telefonu	Nazwa Taryfy	Nazwa SWP	Opłata miesięczna (brutto)
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....

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

termin uruchomienia usługi

UWAGI:

Razem do zapłaty miesięcznie za abonament + dzierżawę urządzeń kwota brutto.

Stawki za minutę połączenia zgodnie z cennikiem.

☐ Internet stacjonarny

(BSA, DSL, INTERNET ŚWIATŁOWODOWY, INTERNET RADIOWY, INTERNET KABLOWY)

Usługa	Nazwa Taryfy	Nazwa Promocji	Numer Telefonu	Opłata miesięczna (brutto)
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....

nazwa urządzenia	ilość sztuk	cena brutto/szt.	z użyciem posiadanego przez Abonenta urządzenia	z użyciem urządzenia dzierżawionego od Operatora	z użyciem urządzenia zakupionego od Operatora
		.....	☐ tak ☐ nie	☐ tak ☐ nie	☐ tak ☐ nie

adres instalacji

termin uruchomienia usługi

UWAGI:

Razem do zapłaty miesięcznie za abonament + dzierżawę urządzeń kwota brutto.

INNOWACYJNA GOSPODARKA NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka

UNIA EUROPEJSKA EUROPEJSKI FUNDUSZ ROZWOJU REGIONALNEGO

☐ Internet mobilny

(INTERNET MOBILNY GSM)

Usługa	Nazwa Taryfy	Nazwa SWP	Numer Telefonu	Opłata miesięczna (brutto)
.....	.....	.....	.....	.....

nazwa urządzenia	ilość sztuk	cena brutto/szt.	z użyciem posiadanego przez Abonenta urządzenia	z użyciem urządzenia dzierżawionego od Operatora	z użyciem urządzenia zakupionego od Operatora
		.....	☐ tak ☐ nie	☐ tak ☐ nie	☐ tak ☐ nie

termin uruchomienia usługi

UWAGI:

Razem do zapłaty miesięcznie za abonament + dzierżawę urządzeń kwota brutto.

☐ Telewizja

Nazwa Taryfy	Opłata miesięczna brutto	Multiroom/ilość/cena brutto
.....	.....	☐ tak ☐ nie ☐ ilość szt. .....zł/szt.

nazwa urządzenia	ilość sztuk	cena brutto/szt.	z użyciem posiadanego przez Abonenta urządzenia	z użyciem urządzenia dzierżawionego od Operatora	z użyciem urządzenia zakupionego od Operatora
		.....	☐ tak ☐ nie	☐ tak ☐ nie	☐ tak ☐ nie

adres instalacji

termin uruchomienia usługi

UWAGI:

Razem do zapłaty miesięcznie za abonament + dzierżawę urządzeń kwota brutto.

☐ Pakiety tematyczne

(DODATKOWE TELEWIZYJNE PAKIETY TEMATYCZNE)

Nazwa pakietu	Opłata miesięczna brutto	Czas zawarcia umowy na dodatkowy pakiet tematyczny
.....	.....	☐ 12 miesięcy ☐ 24 miesiące ☐ czas nieokreślony
.....	.....	☐ 12 miesięcy ☐ 24 miesiące ☐ czas nieokreślony

Ulga jak w Szczegółowych Warunkach Promocji (SWP).

Załącznik nr 1. Cenniki

Załącznik nr 2. Oświadczenie/oświadczenia - .....(podać liczbę)

Załącznik nr 3. SWP .....

Załącznik nr 4. .....

Załącznik nr 5. .....

Załącznik nr 6. .....

Oświadczenie klienta

1. Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celach marketingowych przez Operatora Voice Net Sp. z o.o., ul.Migdałowa 86, 35-232 Rzeszów. Podanie danych jest dobrowolne. Oświadczam, że zostałem(am) poinformowany(a) o prawie dostępu do treści moich danych oraz prawie ich poprawiania. ☐ tak ☐ nie

2. Wyrażam zgodę na przetwarzanie przez Operatora, na podstawie art. 161 ust. 3 ustawy Prawo Telekomunikacyjne, moich danych zawartych w Umowie oraz wniosku o jej zawarcie. ☐ tak ☐ nie

3. Wyrażam zgodę na przetwarzanie przez Operatora – przez okres obowiązywania Umowy, dla celów marketingu usług telekomunikacyjnych – dotyczących mnie danych transmisyjnych (dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych i naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne). ☐ tak ☐ nie

4. Wyrażam zgodę na zamieszczenie identyfikujących mnie danych (numer telefonu, nazwisko i imiona, nazwa miejscowości i ulicy) w spisach abonentów prowadzonych przez Operatora i spisach abonentów innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Niniejsza zgoda obejmuje zamieszczanie moich danych osobowych zarówno w spisach udostępnianych w formie książkowej, jak w postaci elektronicznej. ☐ tak ☐ nie

5. Wyrażam zgodę na używanie przez Operatora automatycznych systemów wywołujących dla celów marketingu bezpośredniego. ☐ tak ☐ nie

6. Wyrażam zgodę na przesyłanie do mnie informacji handlowych środkami komunikacji elektronicznej. ☐ tak ☐ nie

7. Wyrażam zgodę na udzielanie mi odpowiedzi na reklamację, potwierdzanie przyjęcia reklamacji w formie elektronicznej na podany w umowie adres e-mail. ☐ tak ☐ nie

W imieniu Abonenta

.....

Podpis przedstawiciela Abonenta

INNOWACYJNA GOSPODARKA NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka

UNIA EUROPEJSKA EUROPEJSKI FUNDUSZ ROZWOJU REGIONALNEGO

Biuro Obsługi Klienta Voice Net: 0 801 011 453, 17 777 30 00, www.voice-net.pl e-mail: bok-vn@voice-net.pl

§ 1 Postanowienia ogólne

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

§ 2 Definicje

1. Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna, a także jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej z którą zawierana jest pisemna umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
2. Abonament – miesięczna opłata ustalona zgodnie z cennikiem za prawo do korzystania przez Abonenta z usług świadczonych przez Operatora.
3. Adapter – urządzenie umożliwiające podłączenie do sieci telekomunikacyjnej i kierowanie do niej lub modyfikowanie komunikatów, połączeń telefonicznych lub sygnałów pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych.
4. BSA – usługa dostępu do sieci Internet przy pomocy linii telefonicznej przy dynamicznym adresie IP.
5. Cennik – zestawienie cen za usługi świadczone przez Operatora.
6. Dane transmisyjne – dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, w tym również dane lokalizacyjne.
7. Dekoder – urządzenie Abonenckie umożliwiające korzystanie z usługi telewizyjnej.
8. Dodatkowa opłata – opłata ryczałtowa pobierana za każdy okres rozliczeniowy w związku ze świadczeniem odpowiednich usług dodatkowych.
9. DSL – usługa dostępu do sieci Internet przy pomocy linii telefonicznej przy stałym adresie IP.
10. Faktura elektroniczna – faktura VAT w formie elektronicznej wystawiona i otrzymana w formie elektronicznej.
11. Faktura VAT - dokument księgowy będący podstawą dokonywania przez Abonenta płatności za Usługę świadczoną na jego rzecz przez Operatora.
12. GSM stacjonarny – system, w oparciu o który Operator świadczy usługę telefonii komórkowej docelowo na Krajowym Numerze Telefonicznym (stacjonarnym).
13. GSM Mobilny – system, w oparciu o który Operator świadczy usługę telefonii komórkowej.
14. Infolinia – jednostka organizacyjna powołana przez Operatora, przeznaczona i odpowiedzialna za obsługę Abonentów i klientów poprzez telefon, faks, e-mail.
15. Internet kablowy – dostęp do usługi Internet kablem miedzianym.
16. Internet mobilny – dostęp do usługi Internet za pomocą Urządzeń Abonenckich mobilnych.
17. Internet radiowy – dostęp do usługi Internet drogą radiową.
18. Internet światłowodowy – dostęp do usługi Internet kablem światłowodowym.
19. IPTV – technologia przesyłania sygnału telewizyjnego za pomocą łączy internetowych wykorzystująca protokół IPTV, używana przez Operatora do świadczenia Usług Telewizyjnych
20. ISDN – cyfrowy dostęp do głosowej usługi telekomunikacyjnej.
21. Karta SIM/USIM – karta z mikroprocesorem i pamięcią umożliwiającą dostęp do usługi GSM.
22. Kod PIN – osobisty numer identyfikacyjny zapewniający Abonentowi dostęp do usług świadczonych za pomocą karty SIM/USIM.
23. KOD PUK – osobisty numer odblokowujący kod PIN zapewniający Abonentowi dostęp do usług świadczonych za pomocą karty SIM/USIM.
24. Konsument – osoba fizyczna zawierająca umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
25. Krajowy Numer Telefoniczny – numer telefoniczny Abonenta poprzedzony numerem właściwej strefy numerycznej w kraju lub za granicą, zgodnie z planem numeracji obowiązującym w danym kraju.
26. Modem - urządzenie elektroniczne, które moduluje sygnał w celu zakodowania informacji cyfrowych, a także demoduluje tak zakodowany sygnał w celu dekodowania odbieranych danych. Modem umożliwia korzystanie z usługi Internet mobilny.
27. MMS – usługa przesyłania krótkich wiadomości multimedialnych.
28. Numer NDS – numer dostępu do sieci, wykorzystywany w celu skierowania połączenia telefonicznego przez sieć wskazanego dostawcy usług, wybierany bezpośrednio przed numerem telefonicznym.
29. Numer poboczny MSN, DDI – numer bezpośrednio związany z Krajowym Numerem Telefonicznym. Korzystanie z numeru pobocznego możliwe jest tylko przy posiadaniu Krajowego Numeru Telefonicznego.
30. Numer tymczasowy – numer, który zostanie przydzielony Abonentowi do czasu uruchomienia Krajowego Numeru Telefonicznego.
31. NT – urządzenie umożliwiające korzystanie z usługi ISDN.
32. Opłata minimalna – minimalna kwota należna Operatorowi za świadczenie usługi, dostępu do usługi preselekcji za każdy pełny okres rozliczeniowy.
33. Opłata wyrównawcza – kwota nieprzekraczająca wartości ulgi przyznanej Abonentowi w związku z zawarciem Umowy, pomniejszona o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, która może zostać pobrana przez Operatora od Abonenta w przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta.
34. Planowane Prace – działania służb technicznych niezbędne do zapewnienia prawidłowego funkcjonowania usługi.
35. POTS – analogowy dostęp do głosowej usługi telekomunikacyjnej.
36. Preselekcja – stanowi sposób dostępu do usług realizowanych przez Operatora niewymagających od Abonenta każdorazowego wyboru prefiksu.
37. Protokół Zdawczo-Odbiorczy - protokół podpisany przez Strony Umowy Stwierdzający, że Usługa jest przetestowana i sprawna technicznie, a także protokół instalacji i deinstalacji Urządzeń Abonenckich.
38. Router – urządzenie sieciowe pełniące rolę węzła komunikacyjnego służące do łączenia różnych sieci komputerowych.
39. Siła wyższa – zdarzenie niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, występujące w chwili dokonywania czynności prawnej np. działanie sił przyrody, wojna, demonstracje, zamieszki, niepokoje społeczne, awarie w dostawie energii, zmiana w przepisach prawa, akty władzy państwowej lub samorządowej oraz innych organów prawa.
40. SMS – usługa przesyłania krótkich wiadomości tekstowych.
41. Strefa stacjonarna – zakres działania usługi GSM Stacjonarne, który obejmuje zakres działania nadajnika znajdującego się u danego Abonenta.
42. Sztuczny Ruch – rodzaj Oszustwa telekomunikacyjnego polegającego na generowaniu określonej przez podmiot generujący liczby połączeń, wywołań, (od jednego lub wielu numerów abonenckich do jednego lub grupy numerów), najczęściej wprowadzany do sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem urządzeń lub programów generujących połączenia, wywołania, o założonym czasie trwania, mogący wskazywać na chęć uzyskania korzyści materialnych przez podmiot generujący lub osoby trzecie z nim współpracujące.
43. Urządzenie Abonenckie – urządzenie telekomunikacyjne udostępnione Abonentowi przez Operatora w celu korzystania z usługi lub urządzenie telekomunikacyjne będące własnością Abonenta służące do korzystania z usługi.
44. Usługa– usługa świadczona na rzecz Abonenta przez Operatora lub związana z nią usługa dodatkowa.
45. Usługa Telewizyjna (TV, Telewizja) – usługa polegająca na korzystaniu z usług telewizyjnych świadczonych w technologii IPTV. W ramach określonych wariantów usługi dostępne są zestawy programów telewizyjnych oferowanych przez Operatora Abonentowi na zasadach określonych w niniejszym dokumencie oraz Cenniku.
46. Ustawa Prawo Telekomunikacyjne- ustawa Prawo Telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 roku (Dz. U. 04.171.1800, z pożn.zm.).
47. VoIP – dostęp do głosowej usługi telekomunikacyjnej za pośrednictwem internetu.
48. Zamawiający - podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy.
49. Zasięg sieci partnera Operatora – obszar występowania i działania usług mobilnych Operatora w oparciu o umowy Operatora z partnerami. Mapa zasięgu sieci partnerów Operatora umieszczona jest na stronie internetowej Operatora www.voice-net.pl
50. Zawieszenie Usługi - okresowe zaprzestanie świadczenia Abonentowi Usługi lub jej elementów, w szczególności usług dodatkowych lub pojedynczego łącza z jednoczesną rezerwacja zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.

§ 3 Zawarcie umowy

1. Umowa zawierana jest z inicjatywy Abonenta lub z inicjatywy Operatora na piśmie pod rygorem nieważności. Abonent może wyrazić chęć zawarcia lub zmiany warunków umowy, a także chęć zmiany pakietu taryfowego, zamówienia opcji dodatkowej poprzez: a) Wizytę w siedzibie Operatora; b) Zadzwonienie na Infolinię Operatora; c) Skontaktowanie się osobiste lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość z przedstawicielem handlowym Operatora. Drogą telefoniczną nie dokonuje się czynności związanych z wypowiedzeniem Umowy, przeniesieniem przydzielonego numeru, zmianą numeru, dyspozycją zwrotu należności na rzecz Abonenta.
2. Abonent zchwilą podpisania niniejszej umowy składa Operatorowi Oświadczenie o rozwiązaniu umowy z poprzednim Operatorem (Oświadczenie o przeniesieniu numeru) niezbędne dla rozpoczęcia świadczenia usług. Oświadczenia stanowią załączniki do Umowy. Oświadczenia należy wypełnić w dwóch egzemplarzach, z własnoręcznym podpisem. Abonent oświadcza, że jest prawnym właścicielem numerów telefonicznych wymienionych w Umowie i Załącznikach.
3. Umowę zawiera się pod warunkiem rozwiązującym, na wypadek negatywnej weryfikacji zamówień złożonych przez Abonenta. Weryfikacja obejmuje zgodność danych Abonenta, stan usług Abonenta, techniczne warunki realizacji zmiany dostawcy usług. Jeżeli warunek pozytywnej weryfikacji dla wszystkich numerów telefonicznych objętych umową nie zostanie spełniony, umowa ulega rozwiązaniu, bez możliwości żądania odszkodowania przez którąkolwiek ze stron, jednakże: a) jeżeli ze względów technicznych lub organizacyjnych umowa będzie możliwa do realizacji na części numerów telefonicznych objętych umową, Operator wykona umowę w części możliwej do realizacji zawiadamiając o tym Abonenta, b) jeżeli ze względów technicznych lub organizacyjnych umowa będzie możliwa do realizacji w innym terminie, Operator wykona umowę w powyższym terminie i jednocześnie zawiadomi o tym Abonenta.
4. W przypadku pozytywnej weryfikacji zamówień lub zamówienia Abonenta, umowę uznaje się ostatecznie za zawartą.
5. Umowa może być zawarta w lokalu Operatora lub poza nim. W przypadku zawierania Umowy z Konsumentem poza lokalem Operatora lub na odległość, Konsument ma prawo odstąpienia od Umowy be podania przyczyn w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy poprzez pisemne oświadczenie złożone na adres wskazany w przekazanym Abonentowi przez Operatora wzorze oświadczenia o odstąpieniu. Do zachowania 14 dniowego terminu wystarczy wysłanie listu poleconego przed upływem tego terminu.
6. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony lub określony zgodnie z wolą Abonenta, z tym że umowa na czas określony zawierana z Konsumentem nie może być dłuższa niż 24 miesiące.
7. Umowę w imieniu Operatora zawiera osoba upoważniona na podstawie certyfikatu. Umowę w imieniu Abonenta zawiera Abonent osobiście lub pełnomocnik Abonenta umocowany na piśmie.
8. Operator może uzależnić zawarcie umowy od podania następujących danych: a) nazwisk i imion, b) imion rodziców, c) miejsca i daty urodzenia, d) adresu miejsca zamieszkania i adresu do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres zamieszkania, e) numeru ewidencyjnego PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, f) nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca – numeru paszportu lub karty pobytu, g) zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z Umowy. Powyższe dane Operator potwierdza po przedłożeniu mu dowodu osobistego lub paszportu, zaświadczeniu o nadaniu nr NIP i REGON (w przypadku przedsiębiorców), wydruku z CEIDG lub KRS, pozwolenia na zainstalowanie urządzeń Operatora wydanego przez właściciela lokalu lub nieruchomości. Operator, za zgodą Abonenta może sporządzać kopie z dokumentów niezbędnych do zawarcia umowy, a także zatrzymywać ich oryginały. Operator, za zgoda Abonenta może żądać dodatkowych dokumentów oraz informacji od Abonenta.
9. Operator może również uzależnić zawarcie Umowy od a) dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z Umowy, b) oceny wiarygodności płatniczej Abonenta wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U Nr 81, poz. 530).
10. Operator niezwłocznie zawiadamia Abonenta o wystąpieniu zastrzeżenia, o którym mowa w ust. 9 pkt b. W takiej sytuacji Operator może odmówić wnioskodawcy zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych, tj.: żądać wniesienia przez Abonenta kaucji w wysokości 3 krotnych miesięcznych należności wynikających z Umowy. Kwota kaucji nie podlega oprocentowaniu; kwota kaucji ulega zwrotowi niezwłocznie po upływie terminu płatności za ostatni okres rozliczeniowy po uprzednim potrąceniu z kaucji wszystkich wymaganych wierzytelności, po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy. Zapłata kaucji dokonana jest z chwilą uznania rachunku bankowego Operatora wskazanego na fakturze. Operator ma prawo potrącić z kwoty kaucji wszelkie, wynikające z Umowy przewidującej obowiązek ustanowienia przez Abonenta kaucji, nieuregulowane, a wymagane płatności wraz z wszelkimi należnościami ubocznymi, jak np. odsetki. Operator może dokonać potrącenia wymagalnych wierzytelności z kaucji po uprzednim bezskutecznym wezwaniu do zapłaty Abonenta informując go o tym fakcie i wzywając do uzupełnienia kaucji w terminie 7 dni od daty wezwania do kwoty wskazanej w niniejszym ust. Nieuzupełnienie kaucji skutkować może zawieszeniem lub ograniczeniem świadczenia usług.
11. Operator ma prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku: a) braku możliwości technicznych świadczenia Usługi; b) niespełnienia warunków wynikających z Umowy, w szczególności dotyczących przedstawienia dokumentów określonych w Umowie; c) gdy Zamawiający nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z Umowy zawartej z Operatorem, w szczególności zalega z opłatami na rzecz Operatora; d) gdy wcześniejsza Umowa o świadczenie Usług, zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu, została rozwiązana przez Operatora lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu; e) negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r .o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81 poz. 530).
12. Operator informuje, że złożenie Oświadczenia o rozwiązaniu umowy z poprzednim Operatorem (Oświadczenie o przeniesieniu numeru) dla usługi POTS, ISDN, VoIP, BSA, DSL, GSM stacjonarne, GSM Mobilne łączy się z automatycznym rozwiązaniem przez Abonenta umowy z innym operatorem z uwzględnieniem okresu wypowiedzenia wynikającego z regulaminu innego operatora. Jeżeli umowa Abonenta z innym operatorem została zawarta na czas określony lub na specjalnych warunkach, to Operator nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne zobowiązania Abonenta wynikające z tego tytułu.
13. Abonent zobowiązany jest poinformować Operatora na piśmie o każdorazowej zmianie adresu zamieszkania, siedziby, nazwy lub innych danych koniecznych do zawarcia umowy. Abonent o powyższych zmianach informuje Operatora w terminie 14 dni od dnia dokonania zmiany, przedkładając Operatorowi dokumenty potwierdzające te zmiany. Zmiany adresu do korespondencji, w tym do wysyłki faktur, Abonent może dokonać bez konieczności przedkładania dokumentów potwierdzających te zmiany. W przypadku niewykonania przez Abonenta niebędącego konsumentem obowiązku poinformowania o zmianach, uznaje się, iż wszelka korespondencja kierowana do Abonenta pod jego dotychczasowym oznaczeniem i adresem jest prawidłowo doręczona i wywołuje skutki prawne z tym związane. Jeśli Abonent nie ujawnił nowego oznaczenia lub adresu Operator może ograniczyć, a następnie wyłączyć świadczenie usług telekomunikacyjnych do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania.
14. Umowa może być zawarta z obojgiem małżonków, którzy nie mają zniesionej wspólności majątkowej. Dalsze czynności dotyczące wykonywania Umowy podejmowane przez jednego z małżonków, traktowane są jako uzgodnione między małżonkami.

§ 4 Przedmiot umowy

1. Przedmiotem umowy jest świadczenie usługi telefonii analogowej POTS, cyfrowej ISDN, wirtualnej VOIP, stacjonarnej GSM, mobilnej GSM, numery poboczne MSN, DDI, usługi internetowej BSA, internetowej DSL, usługi internetowej kablowej, internetowej światłowodowej, internetowej radiowej, internetowej mobilnej, usługi prefiks, usługi telewizyjnej, usług dodatkowe związane z powyższymi usługami. Zakres usług telefonii obejmuje połączenia telefoniczne: lokalne, międzystrefowe i międzynarodowe, do sieci komórkowych, teleinformatyczne, do sieci inteligentnej, do sieci przywoławczych, połączenia z numeracją skróconą, połączenia w ruchu ręcznym i półautomatycznym, na bezpłatne numery alarmowe, do Biura Numerów i na Infolinie. Zakres usługi GSM mobilny obejmuje dodatkowo usługę SMS, MMS, transmisji danych. Minimalna gwarantowana jakość usługi telefonicznej to możliwość wykonywania połączenia telefonicznego. W przypadku telefonii GSM Stacjonarnej Abonent ma możliwość korzystania z Usługi w obrębie działania nadajnika (strefa stacjonarna) pod warunkiem, że znajduje się w obrębie zasięgu sieci partnerów Operatora. Zakres usługi telewizyjnej obejmuje dostęp do programów telewizyjnych w zakresie i formie udostępnionej przez ich nadawców. Minimalna gwarantowana jakość usługi telewizyjnej to możliwość odbierania określonych programów.
2. Na jakość usług wpływają różne czynniki, w tym uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne i atmosferyczne, które są niezależne od Operatora. W szczególności jakość usług może zależeć od struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynków. Podczas wykonywania połączeń w sieciach telekomunikacyjnych za pomocą sieci innych Operatorów jakość świadczonych usług może być inna niż jakość określona przez Operatora.
3. Operator umożliwia Abonentom korzystanie z sieci telekomunikacyjnej innych operatorów, z którymi Operator zawarł umowy o współpracy. Podczas korzystania przez Abonenta z sieci telekomunikacyjnych innych operatorów zasady dotyczące przetwarzania danych Abonentów, a także zasady rozliczeń mogą być inne niż te stosowane przez Operatora.
4. Operator, w ramach istnienia możliwości technicznych, na żądanie Abonenta świadczy usługi dodatkowe, za które pobierana jest dodatkowa Opłata stała lub jednorazowa, zgodnie z Cennikiem.
5. Operator świadczy Abonentowi dodatkowe usługi telefoniczne w tym usługę prezentacji numeru oraz blokady prezentacji numeru w zakresie i na zasadach określonych w Cenniku.
6. Usługa Internetowa polega na zestawieniu stałego połączenia z siecią Internet. Minimalna gwarantowana jakość usługi internetowej to 0,5 MBit/s. Usługa Internetu mobilnego polega na zestawieniu mobilnego połączenia z siecią Internet za pomocą modemu. Abonent może korzystać z usługi Internetu mobilnego, pod warunkiem, że znajduje się w obrębie zasięgu tej technologii. W ramach usługi Internet mobilny Operator świadczy usługę w ramach limitu transmisji danych, na który Abonent zawarł Umowę. Operator niezwłocznie informuje Abonenta o fakcie wyczerpania limitu danych.
7. Usługa internetowa świadczona jest w oparciu o stały lub dynamiczny adres IP.
8. Usługi będą świadczone na krajowych numerach telefonicznych Abonenta wymienionych w umowie i oświadczeniach o rozwiązaniu umowy z poprzednim Operatorem (Oświadczenie o przeniesieniu numeru) stanowiących załącznik do niniejszej Umowy. Usługi będą świadczone na numerach pobocznych przypisanych do Krajowego Numeru Telefonicznego, choćby nawet nie były wymienione w umowie lub Oświadczeniu, na zasadach określonych w Cenniku.
9. Usługa telefonii GSM stacjonarnej może być świadczona na numerze tymczasowym przydzielonym Abonentowi w chwili zawarcia Umowy. Usługa świadczona jest na numerze tymczasowym do chwili przeniesienia usługi na Krajowy Numer Telefoniczny.
10. Operator ma możliwość świadczenia Usługi Voip na rzecz Abonenta poprzez udostępnienie odpowiedniego programu lub urządzenia w postaci telefonu Voip, bramki Voip lub centrali Voip. Ze względu na to, że jakość połączeń Voip w dużej mierze zależy od Internetu jaki ma Abonent, Operator nie ponosi odpowiedzialności za ich jakość, chyba że Abonent korzysta z usługi Internetowej u Operatora.
11. Operator ma możliwość świadczenia Usługi GSM Stacjonarne i GSM Mobilne na rzecz Abonenta poprzez udostępnienie odpowiedniego urządzenia w postaci telefonu GSM. Operator ma możliwość świadczenia usługi Internet na rzecz Abonenta poprzez udostępnienie odpowiedniego urządzenia końcowego. Ze względu na to, że dostępność i jakość usług GSM stacjonarne i GSM mobilne oraz Internet Mobilny w dużej mierze zależy od zasięgu (miejsca gdzie znajduje się Abonent), Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność lub jakość usługi poza zasięgiem sieci partnerów Operatora.
12. Abonent na którego rzecz świadczona jest usługa Abonament bez ograniczeń lub Abonament bez limitu nie może: a) korzystać z usług dla celów generowania Hurtowego ruchu telefonicznego w sieci Operatora i sieciach innych operatorów telekomunikacyjnych, b) generować ruchu do wybranego numeru/numerów z urządzeń typu Automatyczny system wywołań /generator ruchu, c) kierowanie do/z sieci Operatora, w ramach Umowy, Hurtowego ruchu telefonicznego inicjowanego do/z sieci innych operatorów telekomunikacyjnych, d) wykorzystywać usług telefonicznych w celach innych niż inicjowanie i odbieranie połączeń telefonicznych, e) wykorzystywać usług do świadczenia usług callcenter i telesprzedaży, f) podłączać usługi do centrali telefonicznej. Operator zastrzega sobie, według własnego wyboru, o którym Konsument zostanie poinformowany - prawo rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym z winy Abonenta lub obciążenie Abonenta kosztami połączeń wg cennika dla najtańszego Abonamentu dla danego łącza w przypadku stwierdzenia powyższych naruszeń, jeżeli pomimo wezwania Abonenta do zaniechania naruszeń i wyznaczenia mu do tego dodatkowego 7 dniowego terminu, Abonent nie zaprzestanie dokonywać naruszeń.
13. Operator ma możliwość świadczenia usługi na rzez Abonenta, który jest jednocześnie abonentem innego Operatora przez Preselekcję lub poprzez każdorazowe wybieranie przez Abonenta numeru NDS.
14. Operator oferuje Usługi podmiotom zmierzającym z nich korzystać na terenie objętym swoim zakresem działania. Zakres usług oferowanych przez Operatora na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych.
15. Operator zapewnia usługę informacji o numerach Abonentów za pośrednictwem Infolinii.
16. Sieć Operatora służąca świadczeniu usług telekomunikacyjnych umożliwia przesyłanie numeru identyfikującego, co oznacza, że inny użytkownik Zakończenia Sieci może odczytać numer identyfikujący Zakończenie Sieci Abonenta. Abonent może złożyć u Operatora zlecenie blokowania prezentacji numeru telefonicznego identyfikującego Zakończenie Sieci udostępnione przez Operatora.
17. Na zamówienie Abonenta Operator przygotowuje szczegółowy wykaz połączeń zrealizowanych przez Abonenta (biling). Usługa przygotowania wykazu jest płatna według aktualnego Cennika.
18. Operator przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej, a także może przekazywać informacje za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz ulotek przesyłanych na adres korespondencyjny.
19. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Usługa płatna jest według Cennika.
20. Operator zastrzega sobie prawo do: a) rekonfiguracji urządzeń w przypadku uzasadnionych względami technicznymi, a w przypadku gdy rekonfiguracja urządzeń wywoła konieczność rekonfiguracji sprzętu lub oprogramowania po stronie Abonenta, Operator wyklucza roszczenia finansowe Abonenta z tego tytułu; b) czasowego wstrzymania świadczenia usługi w przypadku zamówionej usługi, jeżeli zmiana usługi wymaga z przyczyn technicznych czasowego wstrzymania świadczenia; c) przerwania oraz umożliwienia automatycznego wznowienia połączenia do sieci Internet, nie częściej niż jeden raz na dobę, ze względów technicznych.

§ 5 Instalacja i korzystanie z Urządzeń Abonenckich

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń Abonenckich w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny. W razie gdy Abonent nie jest właścicielem lokalu, konieczna będzie także zgoda na instalację urządzeń wydana przez właściciela, administratora lub innej osoby uprawnionej do nieruchomości lub lokalu.
2. Zgoda na instalację i eksploatację Urządzeń Abonenckich oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, zainstalowanie sieci oraz innych urządzeń, w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Operatora instalację Urządzeń Abonenckich w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu.
4. Podczas instalacji Urządzeń Abonenckich w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Potwierdzeniem uruchomienia usługi oraz zainstalowania lub wydania Abonentowi Urządzeń Abonenckich jest złożenie podpisu przez Abonenta na Protokole Zdawczo-Odbiorczym przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora, lub potwierdzenie odbioru dostarczonego Urządzenia Abonenckiego. Podpisanie protokołu lub potwierdzenia odbioru dostarczonego Urządzenia Abonenckiego przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że usługa została uruchomiona prawidłowo oraz, że Urządzenia Abonenckie nie posiadały jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru, były sprawne i kompletne. W przypadku, gdy Abonent nie podpisze z własnej winy Protokołu Zdawczo – Odbiorczego w terminie 7 dni od uruchomienia usługi lub dostarczenia mu Urządzenia Abonenckiego, a także w terminie dodatkowych 7 dni od doręczenia mu wezwania do podpisania protokołu, traktuje się, że usługa została uruchomiona prawidłowo, a Urządzenia Abonenckie nie posiadały jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru, są sprawne i kompletne.
6. W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, a Abonent zgłosi takie żądanie, Operator sprzeda lub wydzierżawi Abonentowi Urządzenie Abonenckie. Cena lub czynsz miesięczny za Urządzenie Abonenckie zawarta jest w cenniku.
7. Abonent ponosi wszelkie opłaty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego (np. za energię elektryczną). Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za zapewnienie warunków niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego, w szczególności: zasilanie energią elektryczną, warunki klimatyczne (odpowiednia temperatura, wilgotność), zapylenie pomieszczenia. Warunki te powinny być zgodne z dokumentacją techniczną zainstalowanych Urządzeń, którą Operator udostępni na każde żądanie Abonenta.
8. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie Abonenckie zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.
9. Abonent nie ma prawa dokonywania samodzielnie napraw i modernizacji Urządzenia Abonenckiego, polegających w szczególności na zmianie oprogramowania lub jego konfiguracji, bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora.
10. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego.
11. Naprawa lub wymiana Urządzenia Abonenckiego, którego właścicielem jest Operator wykonywana jest przez Operatora i na jego koszt, z zastrzeżeniem ust. 12.
12. Abonent odpowiada za uszkodzenie, zniszczenie lub utracenie Urządzenia Abonenckiego lub jego części stanowiących własność Operatora, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora, spowodowane winą umyślną lub rażącym niedbalstwem. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy Urządzenia Abonenckiego w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało w szczególności na skutek: a) samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Abonenta; b) świadomego zniszczenia Urządzenia Abonenckiego; c) uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Urządzenia Abonenckiego; d) niepowiadomienia Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego; e) nieprawidłowego działania podłączonych urządzeń Abonenta.
13. Abonent nie może bez zgody Operatora, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udostępnić Urządzenia Abonenckiego na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączanie do Urządzenia Abonenckiego, bezpośrednio lub pośrednio, urządzeń końcowych niebędących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.
14. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o opuszczeniu Lokalu, w którym zainstalowane jest Urządzenie Abonenckie.
15. Urządzenia Abonenckie udostępnione Abonentowi umożliwiają korzystanie wyłącznie z Usług świadczonych przez Operatora.
16. W przypadku, w którym Usługa wymaga zarządzania przez Operatora Urządzeniem Abonenckim w zakresie niezbędnym do świadczenia Usługi, Operator może ograniczyć zakres korzystania z Urządzenia Abonenckiego w szczególności poprzez ograniczenie dostępu do administrowania Urządzeniem Abonenckim.
17. Za prawidłowe działanie Urządzeń będących własnością Abonenta, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Abonent.
18. W przypadku, gdy Operator stwierdzi usterkę lub wadliwość sprzętu Abonenta, wpływającą ne-

gatywnie na pracę sieci telekomunikacyjnej lub urządzeń, Operator ma prawo wezwać Abonenta do usunięcia takiej wady lub usterki albo do wymiany takiego sprzętu na inny, wolny od wad, na koszt Abonenta, określając w tym celu odpowiedni termin. Po bezskutecznym upływie terminu, Operator może ograniczyć, a następnie wyłączyć świadczenie usług do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania..

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

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

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

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

§ 6 Obowiązki Operatora

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

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

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

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

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

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

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

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

§ 7 Obowiązki Abonenta

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

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

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

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

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

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

7. Abonent zobowiązany jest do korzystania z usług w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa oraz zasadami współżycia społecznego i postanowieniami niniejszej Umowy. W szczególności Abonent zobowiązany jest: a) nie rozpowszechniać wirusów komputerowych i podobnego oprogramowania; b) nie dokonywać zmian, nie usuwać lub nie dodawać jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody; c) nie podejmować żadnych działań mających na celu nieautoryzowany dostęp do systemów komputerowych, danych lub oprogramowania; d) nie korzystać z usług świadomie i w taki sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnienie usług internetowych; e) nie wysyłać umyślnie widomości określonej jako spam i dokładać starań, aby urządzenia Abonenta nie posłużyły do wysyłania spamu; f) nie umieszczać na serwerach nielegalnych informacji lub oprogramowania;

g) nie podejmować żadnych innych działań na szkodę Operatora, h) nie używania karty SIM/USIM z wykorzystaniem urządzenia kradzionego lub bez wymaganej homologacji lub certyfikatu, i) nieużywania Adapterów bez zgody Operatora, j) nieużywania karty SIM/USIM w Adapterach bez zgody Operatora

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

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

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

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

§ 8 Zapłata wynagrodzenia

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

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

3. Wszelkie opłaty naliczane są na podstawie Cennika stanowiącego integralną część umowy. Aktualny Cennik zamieszczany jest na stronie internetowej Operatora, informację o nim można uzyskać również dzwoniąc na Infolinię Operatora pod numer 0 801 011 453, 017 777 3000. Opłata za połączenie na Infolinię naliczana jest wg Cennika.

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

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

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

7. Wszelkie opłaty są opłatami brutto.

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

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

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

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

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

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

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

15. Formatem faktury elektronicznej jest plik PDF.

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

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

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

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

20. W sytuacjach wyjątkowych, związanych z błędami systemu rozliczeniowego lub innych niezależnych od Operatora, Operator zastrzega sobie prawo, bez dodatkowego powiadomienia, doliczenia do faktury VAT za bieżący Okres Rozliczeniowy opłat za usługi, które nie zostały uwzględnione na fakturach VAT wystawionych za poprzednie okresy rozliczeniowe. Konsument zostanie powiadomiony o wynikłym błędzie i doliczenia zaległych opłat do faktury bieżącej w terminie 7 dni od zauważenie przez Operatora błędu.

21. Operator zastrzega sobie prawo wystawiania Faktury rzadziej niż raz na jeden okres rozliczeniowy, w przypadku, gdy kwota należna z tytułu świadczenia Usług jest mniejsza niż 6,15 zł brutto. Operator jest uprawniony ponadto do wystawienia Faktury za krótszy okres niż Okres Rozliczeniowy. Faktura może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku Umów zawartych z Operatorem.

22. Okresem rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.

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

§ 9 Uprawnienia Abonenta

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

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

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

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

§ 10 Czas trwania umowy

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

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

3. Abonent zobowiązuje się do nierozwiązywania umowy zawartej na czas określony przed upływem jej obowiązywania. W przypadku jednostronnego rozwiązania umowy z którą związana jest ulga przez Abonenta lub w przypadku rozwiązania takiej umowy przez Operatora z winy Abonenta, Abonent zobowiązany jest do zwrotu kwoty stanowiącej równowartość przyznanej ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Abonent zobowiązany będzie do zwrotu powyższej kwoty w terminie 14 dni od doręczenia mu przez Operatora noty debetowej na rachunek bankowy wskazany w nocie debetowej. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez konsumenta umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.

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

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

6. Każda ze stron niniejszej Umowy może rozwiązać Umowę z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego, licząc od dnia w którym oświadczenie zostało doręczone Operatorowi. W okresie wypowiedzenia naliczane są opłaty abonentowe i opłaty za wykonane usługi.

7. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy powinno być złożone w formie pisemnej i wysłane listem poleconym pod rygorem nieważności. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy powinno zawierać imię i nazwisko lub nazwę Abonenta, adres, adres do korespondencji, numer PESEL lub NIP. W przypadku gdy wypowiedzenie dotyczy tylko niektórych pakietów taryfowych lub niektórych opcji dodatkowych powinno zawierać dokładne wskazanie tego pakietu lub tych opcji.

8. Operator może rozwiązać umowę zawartą na czas określony i nieokreślony ze skutkiem natychmiastowym lub zablokować świadczenie usługi połączeń wychodzących bez odszkodowania w przypadku: a) zalegania z opłatami przez Abonenta za wykonane usługi w terminie dłuższym niż 30 dni za chociażby jeden okres rozliczeniowy, jeżeli pomimo wezwania Abonenta do zapłaty i wyznaczeniu mu dodatkowego 7-mio dniowego terminu do zapłaty, należności nie zostaną uregulowane; b) utracenia przez Operatora możliwości świadczenia Usług (w tym utraty prawa do korzystania z częstotliwości oraz z urządzeń radiowych jak też innych urządzeń telekomunikacyjnych, brak możliwości technicznych do świadczenia usługi), o czym Abonent zostanie poinformowany przed wypowiedzeniem mu Umowy; c) wystąpienia w stosunku do Abonenta lub Operatora przypadku siły wyższej trwającego dłużej niż 30 dni, który uniemożliwia lub w znaczącym stopniu ogranicza możliwość świadczenia Usług przez Operatora lub na skutek którego Operator zaprzestał świadczenia Usług w celu uniknięcia grożącej mu szkody, o czym Abonent w miarę możliwości zostanie poinformowany przed wypowiedzeniem mu Umowy; d) Zmiany prawa, które uniemożliwia Operatorowi świadczenie Usług; e) żądanie takie zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego; f) utraty tytułu prawnego do lokalu lub cofnięcie zgody właściciela lub administratora lokalu na dalsze instalowanie urządzeń Operatora, okablowanie, korzystanie z Usług Operatora; g) naruszenia istotnych postanowień Umowy i ewentualnego Regulaminu przez Abonenta, jeżeli pomimo wezwania Abonenta do zaniechania naruszeń i wyznaczenia mu dodatkowego 7-mio dniowego terminu, Abonent nie zastosuje się do wezwania; h) podłączania przez Abonenta do Sieci Operatora lub do urządzeń z nią współpracujących, urządzeń nie spełniających wymogów określonych w art. 153 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne i przepisach wykonawczych do niej lub nie posiadających dokumentu lub znaku potwierdzającego zgodność z wymaganiami zasadniczymi lub urządzeń mogących spowodować zakłócenia w pracy tej Sieci, jeżeli pomimo wezwania Abonenta do zaniechania naruszeń, Abonent nie zastosuje się do wezwania; i) stworzenia przez Abonenta zagrożenia dla interesów Operatora jak i również innych użytkowników Usługi świadczonej przez Operatora, jeżeli pomimo wezwania Abonenta do zaniechania stwarzania zagrożeń, Abonent nie zastosuje się do wezwania; j)wykorzystania Usług świadczonych przez Operatora przez Abonenta do celów niezgodnych z prawem, jeżeli wykorzystanie to jest stwierdzone prawomocnym wyrokiem Sądu; k) używania przez Abonenta urządzeń Operatora niezgodnie z prawem, przeznaczeniem, niszczenia urządzeń Operatora lub udostępniania ich osobom trzecim, l) uniemożliwienia przez Abonenta świadczenia Usługi przez Operatora, w tym uniemożliwienie przedstawicielom Operatora wymiany, naprawy, konserwacji lub przeglądu urządzeń Operatora, uniemożliwienie przedstawicielom Operatora dokonywania pomiarów prędkości, poprawy jakości usługi, m) w przypadku usług transmisji danych – rozsyła wirusy, rozsyła niezamówione informacje, podejmuje działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych lub oprogramowania bądź też dokonuje zmian, usuwa lub dodaje jakiekolwiek zapisy do informacji osób trzecich bez ich zgody; n) narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby korzystającej z Usługi; o) udostępnia treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze obraźliwym, rasistowskim, pornograficznym itp.; p) podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe informacje mogące mieć wpływ na jej wykonywanie.

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

10. Operator ma możliwość zawieszenia usługi w terminie 7 dni od daty otrzymania pisemnego wniosku od Abonenta, na okres nie dłuższy niż 6 miesięcy kolejno po sobie następujących. Przez okres zawieszenia Abonent jest zobowiązany do uiszczenia opłaty za utrzymanie łącza w wysokości 28 zł brutto/miesiąc. Zapłata wynagrodzenia za zawieszenie usługi następuje z góry za cały okres zawieszenia na podstawie faktury VAT w terminie i na rachunek wskazany na fakturze.

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

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

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

§ 11 Prawo odstąpienia od umowy

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

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

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

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

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

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

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

§ 12 Postępowanie reklamacyjne

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

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

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

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

5. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób niż określony w ust. 4 nie spełnia warunków

określonych w ust. 3, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
6. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 3 pkt g, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
7. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamacje niezwłocznie powiadamia reklamującego.
8. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę otrzymania pisma przez Operatora albo dzień jej zgłoszenia w jednostce organizacyjnej Operatora lub telefonicznie na Infolinii.
9. Operator jest obowiązany do udzielenia pisemnej odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
10. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać: a) nazwę jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację; b) informację o dniu złożenia reklamacji; c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji; d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego; e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub polubownym; f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
11. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo: a) zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne; b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź udzielana jest na piśmie.
12. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej, nawet pomimo braku zgody w Umowie. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
13. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
14. W przypadku uznania reklamacji Operator zobowiązany jest zwrócić Abonentowi nienależnie opłaty.
15. W razie braku sprzeciwu Abonenta, zwrot nienależnie pobranych opłat następuje poprzez zaliczenie kwot należnych Abonentowi w wyniku uznanej reklamacji: a) w przypadku posiadania przez Abonenta bieżących należności płatniczych wobec Operatora – na poczet tych należności; b) w przypadku posiadania przez Abonenta zaległych należności płatniczych wobec Operatora – na poczet tych należności; c) na poczet przyszłych należności, jeżeli brak dyspozycji Abonenta lub nie zachodzą okoliczności wymienione w a) i b).
16. W razie zgłoszenia takiego żądania, zwrot nienależnie pobranych opłat nastąpi na wskazany rachunek bankowy Abonenta lub przekazem na adres jego zamieszkania/siedziby.
17. Abonent ma prawo: a) złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi lub b) po zakończeniu postępowania reklamacyjnego skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej została uwzględniona.
18. W przypadku, gdy reklamującym jest Konsument ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym.

§ 13 Zmiany umowy lub Cennika

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

porozumiewania się na odległość.
3. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent zostaje poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.

§ 14 Funkcjonalność świadczonej usługi

1. Operator zapewnia połączenia z wszelkimi numerami alarmowymi w ramach świadczonej usługi telefonii bez ograniczeń.
2. Operator może gromadzić dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, w zakresie wymaganym do zawarcia i wykonywania Umowy, jak również wykonywania obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także związanych z wykonywaniem połączeń do numerów alarmowych wynikających z Ustawy.
3. Operator nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług, z zastrzeżeniem działań, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług, a także w związku z naruszaniem przez Abonenta postanowień Umowy.
4. W celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci Operator wprowadził procedury, które mają zapobiegać osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę. W przypadku osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza w zakresie świadczonej usługi może wystąpić czasowe lub trwałe obniżenie jakości świadczonej usługi.
5. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i usług Operator podejmie działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na: a) podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków; b) informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach, c) informowanie Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych środkach naprawczych,; d) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usługi, e) przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług; f) informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem; g) publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach internetowych.
6. W przypadku podjęcia środków wskazanych w ust. 5 Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.

§ 15 Neutralność sieci

1. W czasie świadczenia usługi dostępu do Internetu, Operator traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsumowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.
2. Abonent ma prawo – za pomocą usługi dostępu do Internetu – do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji Abonenta lub Operatora czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
3. W ramach zarządzania siecią i usługami, Operator stosuje środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, Operator stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu Abonenta, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnienia, wahania opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy Abonentów korzystających ze wspólnych zasobów sieci.
4. Stosowane przez Operatora odpowiednie środki zarządzania ruchem **nie mają wpływu na** prywatność Abonentów ani ochronę ich danych osobowych.
5. Operator może stosować środki zarządzania ruchem w wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
a) zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega Operator, w tym prawu karnemu nakazującemu np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści),
b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych (np. poprzez zapobieganie cyberatakom przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości użytkowników końcowych dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących),
c) zapobiec grożącym przeciążeniom sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
6. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usług (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość usługi dostępu do Internetu poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług. Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonowania poszczególnych usług/ pakietów transmisji danych, w tym ograniczeń wynikających z przekroczenia limitu ilości danych, są określone w Umowie, SWP lub cennikach. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem usługi dostępu do Internetu zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. W praktyce niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości usługi dostępu do Internetu niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.

7. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Urządzeniu telekomunikacyjnym z usługi dostępu do Internetu oraz z oferowanych przez Operatora innych usług niebędących usługami dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług (tzw. usług specjalistycznych), może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta.
8. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych aktualne na dzień 01.01.2017 r. wynoszą:

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

9. Podane prędkości są szacunkowymi wartościami maksymalnymi. Rzeczywista osiągalna prędkość zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego Urządzenia telekomunikacyjnego, jego kategorii i oprogramowania, w tym działających aplikacji, wykorzystywanej technologii sieciowej, siły i jakości sygnału radiowego odległości od stacji bazowej, czynników wpływających na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku), ilości i aktywności innych użytkowników końcowych obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaju wykorzystywanej Karty SIM. Na niektórych obszarach Polski dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry usługi dostępu do Internetu mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tej usługi.
10. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych przedstawione są też na stronie internetowej www.voice-net.pl. W miarę rozwoju sieci Operator skutkującego zwiększeniem prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu, informacje na temat szacunkowych maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu będą aktualizowane poprzez publikację na stronie internetowej www.voice-net.pl.
11. W przekazach marketingowych np. w reklamach dotyczących Usług, Operator może określać prędkość w zakresie pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu (prędkość deklarowana). Znaczne odstępstwa od odpowiedniej wartości prędkości deklarowanej mogą mieć wpływ na korzystanie przez użytkowników końcowych z ich praw określonych w ust. 2.

§ 16 Niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, w szczególności w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości usługi, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi nastąpiło w skutek siły wyższej lub z winy Abonenta.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonie Usługi, w przypadku gdy Abonent nie spełnia obowiązków nałożonych na Abonenta, w celu zapewnienia właściwej jakości Usługi, w szczególności: a) Urządzenie Abonenckie przyłączone do sieci (nie stanowiące własności Operatora) nie spełnia wymagań, o których mowa w art. 153 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne, b) Abonent dokonał nieprawidłowej instalacji Urządzenia Abonenckiego i oprogramowania (nie stanowiącego własności Operatora), c) Abonent uniemożliwia Operatorowi sprawdzenie poprawności działania Urządzenia Abonenckiego, będącego własnością Operatora, d) Urządzenie Abonenckie (nie stanowiące własności Operatora) działa nieprawidłowo, e) Urządzenie Abonenckie nie zostało prawidłowo zabezpieczone.
3. W przypadku niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie lub Protokole Zdawczo – Odbiorczym terminu rozpoczęcia świadczenia usługi, Abonentowi przysługuje roszczenie o zapłatę odszkodowania w wysokości 1/30 Abonamentu za każdy dzień zwłoki. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedotrzymanie terminu uruchomienia usługi, jeżeli nieuruchomienie usługi wynikało z winy Abonenta.
4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi płatnej okresowo lub za każdy dzień niespełnienia przez Operatora minimalnych gwarantowanych poziomów usługi, abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniego Abonamentu liczonego według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw lub niezapewnienia gwarantowanego poziomu jakości usług był krótszy od 36 godzin.
5. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie nie wlicza się czasu, w którym usunięcie awarii było niemożliwe z winy Abonenta.
6. Wypłata odszkodowania następuje w wyniku złożenia przez Abonenta pozytywnie rozpatrzonej reklamacji.
7. Przyznana kwota odszkodowania, według wyboru Abonenta zaliczana jest na poczet wymagalnych wierzytelności, przyszłych wierzytelności lub przesyłana na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta w terminie 30 dni od dnia wskazania sposobu postępowania z kwotą odszkodowania. W razie braku dyspozycji Abonenta kwota odszkodowania zaliczana jest na poczet zaległych, bieżących lub przyszłych wierzytelności.

§ 17 Przeniesienie numeru

1. Operator dokonuje przeniesienia numeru nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w Umowie, jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi, pod warunkiem przekazania numeru przez poprzedniego dostawcę usług.
2. W przypadku niedotrzymania terminu o którym mowa w ust. 1, Abonentowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat abonamentowych liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych w przypadku Abonentów usługi przedpłaconej, w wysokości 1/4 sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie Operatora, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie.
3. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w nowej sieci, Abonentowi przysługuje od nowego operatora jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, a w przypadku Abonentów usługi przedpłaconej, w wysokości 1/2 sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy.
4. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 2 i 3, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną do dnia: a) przeniesienia numeru w przypadku, o którym mowa w ust. 2; b) aktywacji numeru w sieci Operatora lub uzyskania zgody Abonenta na aktywację numeru u sieciowego operatora w przypadku, o którym mowa w ust. 3; c) odszkodowanie wskazane w ust. 3 nie przysługuje, w przypadku gdy brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 78ust. 4 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

§ 18 Spis Abonentów

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

§ 19 Dane osobowe

1. Operator jest administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. Z 2002 roku, nr 101, poz.926 z późn.zm.).
1. Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych Abonenta podanych w umowie w celu należytego wykonania Usługi przez Operatora, kontaktu z Abonentem, prowadzenia i tworzenia spisu abonentów oraz wystawienia faktur VAT, a także w celach marketingowych.
2. Abonentowi przysługuje prawo do dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania. Podanie danych jest dobrowolne, jednakże jest niezbędne w celu korzystania z usługi.
3. Operator zobowiązuje się do przechowywania i przetwarzania danych osobowych zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.97r. o Ochronie Danych Osobowych. Dz. U. Nr 133 poz. 883, używania ich dla celów związanych ze świadczoną usługą, przekazywania ich osobom trzecim tylko w związku z realizacją niniejszej Umowy i dla jej celów.
4. Żądanie Abonenta zaprzestania przetwarzania jego danych osobowych jest równoznaczne z zaprzestaniem korzystania z usługi.

§ 20 Tajemnica telekomunikacyjna

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

§ 21 Postanowienia końcowe

1. Każda zmiana niniejszej umowy winna być sporządzona w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2.Integralną częścią Umowy są załączniki: a)Cennki, b)Protokół Zdawczo-Odbiorcy Urządzeń Abonenckich, c) Oświadczenie o przeniesieniu numeru, d) SWP, e) ……
3. Abonent oświadcza iż zapoznał się z wszystkimi załącznikami do niniejszej Umowy i że w pełni je akceptuje oraz zobowiązuje się do przestrzegania warunków w nich przewidzianych.
4. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron.
5. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszej umowy zastosowanie mają przepisy Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. nr 171 poz.1800 ze zm.), odpowiednie przepisy wykonawcze, kodeks cywilny oraz inne przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
6. Spory wynikłe na tle stosowania niniejszej umowy rozwiązywane będą polubownie. W razie nie rozwiązania sporu w sposób polubowny sądem właściwym będzie Sąd miejscowo właściwy dla Siedziby Operatora. W razie sporu pomiędzy Operatorem a Konsumentem właściwy będzie Sąd wykonania umowy.
7. Wysokość opłat pobieranych przez Operatora za świadczone Usługi określona jest w cenniku obowiązującym w chwili wykonania Usługi. Informacje o aktualnym Cenniku Abonent może uzyskać na Infolinii lub na stronie internetowej Operatora.
8. Druk umowy obowiązuje Abonentów, którzy zawarli umowy od dnia 01.01.2017 r.

Oświadczenie stron

1. Integralną częścią umowy są Cenniki oraz SWP, o ile zostały wymienione w umowie, których treść Abonent otrzymał przed podpisaniem umowy i akceptuje. Abonent oświadcza, że przed podpisaniem umowy zapoznał się dokładnie z zakresem usług oraz treścią umowy, które to zapisy Abonent akceptuje.
2. Abonent oświadcza, iż nie korzysta z łącza abonenckiego zrealizowanego drogą radiową oraz nie posiada zaległości w płatności wobec innych operatorów telekomunikacyjnych przekraczających 30 dni.
3. Abonent wyraża zgodę na udział służb technicznych Orange Polska S.A. w usuwaniu awarii, dokonywanie prac konserwacyjnych lub modernizacyjnych.

W imieniu Abonenta: W imieniu Operatora:

....
Podpis przedstawiciela Abonenta Podpis przedstawiciela Operatora