

## Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych

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

### § 1 . Definicje

Użyte w Regulaminie określenia pisane z dużej litery oznaczają:

1. Abonament – uprawnienie do korzystania z usług telekomunikacyjnych oferowanych przez Dostawcę;
2. Abonent – podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Dostawcą;
3. Awaria – brak usług lub pogorszenie jakości usług telekomunikacyjnych, rozumianych jako świadczenie usług komunikacji głosowej oraz przesyłanie komunikatów elektronicznych w formie wiadomości SMS, uniemożliwiające korzystanie z nich zgodnie z przeznaczeniem;
4. Cennik – zestawienie cen usług dostępnych w ofercie usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Dostawcę podane na stronie internetowej <https://www.telecube.pl/> lub indywidualnie ustalone na podstawie Oferty przedstawionej Abonentowi i przez Abonenta zaakceptowanej, w tym opłaty z tytułu wykonywania czynności obsługi serwisowej nie wchodzących w zakres Podstawowej obsługi serwisowej;
5. Billing – szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta w danym Okresie Rozliczeniowym, zawierający co najmniej informacje o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny;
6. Doładowanie konta – zwiększenie stanu środków pieniężnych na koncie Użytkownika o określoną kwotę; Doładowanie konta następuje poprzez opłacenie faktury proformy, po potrąceniu opłat bankowych, która jest generowana przy każdym zleceniu doładowania;
7. Dostawca – Thulium sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie 31-827, os. Złotej Jesieni 7, wpisaną do Rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego Sądu Rejonowego dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie pod numerem 0000409650, o kapitale zakładowym w wysokości 64.500 zł wpłaconym w całości, NIP: 6783144527, REGON: 122496015;
8. Hasło – poufny ciąg znaków alfanumerycznych znany wyłącznie Abonentowi umożliwiający wraz z Loginem korzystanie z usługi;
9. (...);
10. Konto – zbiór zasobów i uprawnień przypisanych konkretnemu użytkownikowi usługi; umożliwiający uzyskanie informacji o aktualnym Bilingu, pozostałej do wykorzystania kwocie opłat za usługi oraz zamawianie lub rezygnację z usług świadczonych przez Dostawcę;
11. Konto testowe – konto udostępnione Abonentowi bezpłatnie celem przetestowania usług świadczonych przez Dostawcę. Dla Konta testowego, Dostawca może jednorazowo przydzielić środki pieniężne możliwe do wykorzystania wyłącznie w celu przetestowania Usługi - niepodlegające wypłacie;
12. Limit (tzw. Limit Kredytowy) – kwotowe ograniczenie korzystania z usług Dostawcy stosowane dla zapewnienia ochrony interesów Stron, w szczególności kontrolowania kosztów związanych z korzystaniem z Usług, osiągnięcie którego może spowodować zablokowanie usługi telefonicznej m. in. w zakresie połączeń, możliwości domówienia usług, itp., których koszt obciąża Abonenta;
13. Login – ciąg znaków alfanumerycznych konieczny do dokonania autoryzacji, dostarczany Abonentowi przez Dostawcę;
14. Numer Alarmowy – numer ustalony w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telefonicznych udostępniany służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy;
15. (...);
16. (...);
17. Okres Karencji – czas od momentu upływu Okresu Ważności, w którym Użytkownik traci możliwość korzystania z usług dla telekomunikacyjnego ruchu wychodzącego. Okres Karencji rozpoczyna się w momencie zakończenia Okresu Ważności i trwa przez kolejne 30 dni;
18. Oferta – dokument zawierający spersonalizowany zestaw Usług dostosowany pod wytyczne Klienta, w tym z uwzględnieniem zapotrzebowania klienta, mogący zawierać ceny bądź ilości Usług odchylające się od powszechnego Cennika i warunków promocji;
19. Okres Rozliczeniowy – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczonych przez niego na rzecz Abonenta usług telekomunikacyjnych objętych Umową, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Dostawcę dniach miesiąca kalendarzowego;
20. (...);
21. Okres Ważności – okres, w którym Użytkownik, korzystając z usług na warunkach Prepaid, może w pełni korzystać z usług; w przypadku braku kolejnych Doładowań Konta, Okres Ważności kończy się z momentem wyczerpania Salda;
22. Operator – przedsiębiorca telekomunikacyjny, którego sieć telekomunikacyjna została udostępniona Dostawcy w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych;
23. Opłata Abonamentowa – opłata ryczałtowa pobierana za każdy Okres Rozliczeniowy, za możliwość korzystania z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Dostawcę;
24. Pakiet – wariant świadczonej usługi, który może różnić się od innych wariantów wysokością należnych opłat oraz zestawem związanych z nim funkcjonalności usługi;
25. Panel Klienta – spersonalizowana strona WWW umożliwiająca konfigurację usług, wgląd do Billingu, jak również wskazanie przez Abonenta adresu e-mail, na który Dostawca będzie przysyłać informacje, powiadomienia i oświadczenia związane z realizacją Umowy, który to adres winien być niezwłocznie aktualizowany przez Abonenta w przypadku zmiany danych; udostępniona pod adresem internetowym/domeną <https://panel.telecube.pl/>;
26. PIN – indywidualny i poufny ciąg cyfr nadawany Abonentowi przez Dostawcę, umożliwiający identyfikację Abonenta oraz jego autoryzację przy dostępie do usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Dostawcę, oraz autoryzację osoby upoważnionej do kontaktu z Dostawcą;
27. Podstawowa Obsługa Serwisowa – obejmuje usługi w zakresie prawidłowości funkcjonowania sieci Dostawcy i Urządzeń Końcowych udostępnionych Abonentowi, a pozostających własnością Dostawcy, w zakresie wskazanym w §6 Regulaminu, w tym nieodpłatną (nie dot. Opłaty z tytułu zakończenia połączenia, w przypadku połączeń telefonicznych) możliwość kontaktu ze służbami odpowiedzialnymi za obsługę serwisową za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz telefonicznie, zgodnie z §6 ust. 3 oraz §4b ust. 5;
28. Prepaid – usługi dostępne w ofercie Dostawcy, świadczone w związku z zawarciem przez Użytkownika Umowy na skutek dokonania czynności faktycznych (tj. pierwsze logowanie do Panelu Klienta w celu aktywacji usługi), polegające na zakupie usług w trybie przedpłaty świadczone w ramach założonego Konta, na którym mogą być gromadzone wpłaty Użytkownika na pokrycie opłat za wykonane na jego rzecz usługi;
29. Przedstawiciel Dostawcy – osoba umocowana pełnomocnictwem do składania i przyjmowania w imieniu Dostawcy oświadczeń woli dotyczących zawarcia, bądź zmiany Umowy, jak również osoby lub podmioty dokonujące konserwacji, przeglądów technicznych, usuwania awarii;
30. Przerwa – przerwa w świadczeniu usług telekomunikacyjnych wynikająca zarówno z przyczyn leżących po stronie Dostawcy jak i od niego niezależnych, w szczególności wynikająca z awarii lub prac konserwacyjnych;
31. Regulamin – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Dostawcę;
32. Siła Wyższa – zdarzenie nadzwyczajne niemożliwe do przewidzenia lub niemożliwe do zapobieżenia, mimo dołożenia najwyższej staranności np. katastrofalne działanie sił przyrody, w tym epidemie i pandemie, wojna, strajki generalne, akty władzy publicznej, którym nie może przeciwstawić się jednostka, poważne awarie sieci elektrycznej i telekomunikacyjnej, działanie osób trzecich, za które Dostawca nie ponosi odpowiedzialności i inne zdarzenia o podobnym charakterze;
33. Taryfa – zestaw kierunków wraz prefiksami technicznymi po którym zostaną rozliczone wykonane połączenia. Taryfa może być uwarunkowana czasem rozpoczęcia połączenia, czasem jego trwania oraz żądaną prezentacją numeru przy danym połączeniu. Dla Konta obowiązuje wyłącznie jedna Taryfa;
34. Ulga – obniżenie wysokości opłat w stosunku do standardowej wysokości opłat określonych w Cenniku;
35. Urządzenie Końcowe – urządzenie telekomunikacyjne spełniające wymogi i standardy techniczne, które umożliwiałoby świadczenie usług na rzecz Abonenta;
36. Umowa – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawierana pomiędzy Dostawcą a Abonentem, określająca szczegółowy zakres warunków świadczenia usług oraz regulowania płatności za usługi;
37. Usługa – świadczona przez Dostawcę usługa zgodnie z Cennikiem i ofertą lub związana z tą usługą usługa powiązana
38. Użytkownik – Abonent nie będący stroną umowy zawartej na piśmie, korzystający z dostępnych w ofercie Dostawcy usług telekomunikacyjnych poprzez zawarcie Umowy na skutek dokonania czynności faktycznych na warunkach Prepaid;

39. Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej - nadużycie w komunikacji elektronicznej w rozumieniu art. 2 pkt 8 ustawy z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.

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

1. Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki świadczenia przez Dostawcę usług telekomunikacyjnych obejmujących:
  - a. usługi komunikacji głosowej w sieciach telefonii stacjonarnej oraz komórkowej oraz przesyłania komunikatów elektronicznych w formie wiadomości SMS;
  - b. usługi powiązane z powyższymi usługami;
  - c. usługi Prepaid;
  - d. inne usługi, o ile zgodnie z postanowieniami Umowy stosuje się do nich Regulamin.
2. Świadczenie Abonentowi usług przez Dostawcę wymaga zawarcia Umowy w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, z zastrzeżeniem Użytkowników z którymi Umowa zawierana jest na skutek dokonania czynności faktycznych, co dotyczy w szczególności usług wskazanych w ust. 1 pkt. c.
3. Usługi świadczone Abonentowi w ramach Konta testowego świadczone są na podstawie poniższych warunków:
  - a. Usługi w ramach Konta testowego świadczone są zgodnie z wybranym przez Abonenta Pakietem.
  - b. Usługi taryfikowane (np. połączenia, wiadomości SMS, itp.) oraz opłaty aktywacyjne podlegają opłacie, zgodnie z Cennikiem, Taryfą lub Ofertą.
  - c. Konto testowe pozostaje aktywne przez okres 14 dni kalendarzowych liczonych od dnia aktywacji w Panelu Klienta, po czym podlega opłacie w wysokości Abonamentu pobieranego za jeden Okres Rozliczeniowy z góry, a usługi świadczone dotychczas zostają automatycznie zamienione w usługi Prepaid i podlegają pod pozostałe zapisy Regulaminu.
  - d. W drodze indywidualnych ustaleń z Dostawcą, istnieje możliwość przedłużenia ważności Konta testowego po uprzednim kontakcie drogą mailową: [kontakt@thulium.pl](mailto:kontakt@thulium.pl). Zgoda Dostawcy musi nastąpić w okresie ważności Konta testowego.
  - e. Każdemu podmiotowi przysługuje wyłącznie jeden Okres testowy.
  - f. W trakcie trwania okresu testowego, Abonent nie nabiera praw abonenckich do zasobów, w szczególności do użytej numeracji telefonicznej.
4. Przez zawarcie Umowy, Dostawca zobowiązuje się do świadczenia wybranych przez Abonenta usług, w zakresie i na warunkach określonych w Umowie i jej załącznikach, Regulaminie i Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy i Regulaminu, w szczególności do terminowego uiszczania opłat za świadczone mu usługi zgodnie z Cennikiem i Umową oraz Regulaminem.
5. Umowa oraz dostęp do Panelu Klienta następuje po pozytywnej weryfikacji Abonenta zgodnie z art. 296 Prawa komunikacji elektronicznej oraz udanego nawiązania kontaktu telefonicznego; maksymalnie 5 prób.
6. Dostawca zastrzega sobie prawo do żądania dodatkowych dokumentów i informacji od potencjalnego Abonenta, jakie okażą się niezbędne przed zawarciem Umowy.
7. Dostawca może uzależnić zawarcie Umowy od:
  - a. Dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy;
  - b. Pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej potencjalnego Abonenta;
  - c. Pozytywnego nawiązania kontaktu telefonicznego przed rozpoczęciem świadczenia usług.
  - d. Konieczności wpłacenia przez potencjalnego Abonenta kaucji ustalonej w umowie.
8. Wymogi określone wyżej uważa się za niespełnione w razie przedstawienia przez potencjalnego Abonenta dokumentów nieczytelnych, niekompletnych, zniszczonych lub budzących wątpliwości co do swej autentyczności lub prawdziwości objętych nimi danych.
9. Dostawca może odmówić zawarcia Umowy lub świadczenia usług, jeżeli Abonent nie spełnia warunków wynikających z Regulaminu lub przepisów prawa, prowadzona przez niego działalność nie widnieje jako aktywna lub jest zawieszona w publicznych rejestrach, stwierdzono potencjalny konflikt interesów lub nie istnieją możliwości techniczne świadczenia na rzecz Abonenta danych usług telekomunikacyjnych przez Dostawcę.
10. W przypadku zmiany adresu prowadzonej działalności gospodarczej lub siedziby przedsiębiorstwa, zmiany adresu do korespondencji lub innych danych zawartych w umowie, Abonent zobowiązany jest

poinformować Dostawcę o zmianach w formie dokumentowej terminie 3 dni od dnia zaistnienia danych zmian. Zmianę należy zgłosić drogą elektroniczną załączając odpowiedni dokument potwierdzający jej zajście.

11. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązku określonego w ust. 10, korespondencję wysłaną na adres podany w Umowie uważa się za dostarczoną Abonentowi.
12. (...).
13. (...).
14. (...).
15. (...).
16. (...).
17. W przypadku zawarcia z Abonentem umowy abonamentowej przez Dostawcę, przechodząc jednocześnie z rozliczeń w formie PREPAID na formę POSTPAID, w sytuacji gdy na saldzie Abonenta znajdują się niewykorzystane środki pochodzące z dokonanych przez Abonenta zaliczeń konta, Dostawca wystawi Abonentowi fakturę korygującą opiewającą na kwotę w wysokości pozostałych na saldzie Abonenta środków. Po zaakceptowaniu przez Abonenta wystawionej faktury korygującej, Dostawca uzna powstałe w ten sposób środki na saldzie nadpłat Abonenta, przeznaczając je tym samym na spłatę wystawionych w następnych okresach rozliczeniowych faktur.

## § 3. Świadczenie Usług

1. Dostawca zastrzega sobie obsługę i realizację połączeń wyłącznie na numery należące do planów abonenckich - zarówno komórkowych i stacjonarnych, połączeń do polskich służb alarmowych, połączeń na polskie infolinie typu 80x oraz na kierunki wymienione w udostępnionym Cenniku. W przypadku braku określonego kierunku w Cenniku, Dostawca zastrzega sobie prawo odmowy realizacji połączenia. W szczególności, Dostawca nie realizuje połączeń oraz nie obsługuje wiadomości SMS na numery o podwyższonej opłacie (np. typu 70x, 20x, 30x), połączeń na skrócone numery AUS oraz dodatkowo nie realizuje wysyłki wiadomości MMS.
2. Połączenia, których minutowa stawka przekracza limit określony na podstawie §4b ust. 8 pkt. 2 zostaną automatycznie zablokowane a Dostawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu ich niezrealizowania.
3. (...).
4. Dostawca zastrzega sobie prawo niezrealizowania wysyłki wiadomości poprzez bramkę SMS oraz połączeń i nie ponosi odpowiedzialności za jej niewykonanie w przypadku:
  - a. wskazywania nieprawdziwego bądź wprowadzającego w błąd oznaczenia nadawcy, w tym prezentacji numerem strony inicjującej której to numer nie znajduje się w sieci Dostawcy i nie jest przypisany do Abonenta;
  - b. kierowania wiadomości lub połączenia do odbiorców, którzy nie wyrazili wymaganej przepisami prawa zgody na ich otrzymanie;
  - c. kierowania na 1 numer telefonu więcej niż 10 wiadomości w ciągu kolejnych 60 sekund;
  - d. wykorzystywania bramki SMS do kierowania SPAM-u w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności:
    1. wysyłania Wiadomości zawierających niezamówioną informację handlową w rozumieniu ustawy z dn. 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
    2. wysyłania wiadomości SMS, których przedmiotem są gry losowe lub zakłady wzajemne w rozumieniu przepisów ustawy z dn. 19.11.2009 r. o grach hazardowych,
  - e. dostarczanie przez lub do systemów teleinformatycznych Dostawcy następujących treści:
    1. powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych Dostawcy lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną,
    2. naruszających dobra Dostawcy, osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub obyczajowe, a także niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa obowiązujących w miejscu wysyłki lub miejscu, do którego wiadomość jest kierowana;
    3. reklamujących bądź promujących serwisy wykorzystujące numery na które połączenia oraz wysłanie wiadomości SMS wiąże się z pobraniem podwyższonej opłaty lub subskrypcją płatnego serwisu w szczególności Premium SMS.
    4. wiadomości, których treść znajduje się na liście wykazów wiadomości SMS podlegających blokadzie prowadzonej przez CSIRT NASK, jak również w innych przypadkach stwierdzonego

Nadużycia w komunikacji elektronicznej.

5. Dostawca rozpocznie świadczenie Usług w terminie wskazanym w Umowie. W przypadku Umowy zawartej z Abonentem, z którym Dostawca wcześniej rozwiązał Umowę z powodu niuregulowania należności za świadczone Usługi, ponowna aktywacja Usług może nastąpić po przedstawieniu, zaakceptowanego przez Dostawcę, potwierdzenia możliwości uregulowania należności za Usługę lub dowodu uregulowania zaległych należności. Dostawca zastrzega sobie prawo do wezwania Abonenta do uiszczenia kaucji na warunkach przedstawionych w Umowie lub do odmowy ponownego zawarcia Umowy postpaid Abonentem.
6. (...).
7. Abonent może korzystać z usług wyłącznie w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, regulującymi świadczenie usług telekomunikacyjnych, budowę i eksploatację sieci telekomunikacyjnych oraz wymagania dla infrastruktury i urządzeń telekomunikacyjnych oraz zgodnie z jej przeznaczeniem, a także zgodnie z postanowieniami Umowy i Regulaminu.
8. Abonent zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu oraz Cennika, a w szczególności zobowiązany jest do:
  - a. terminowego i w pełnej wysokości uiszczenia opłat za świadczone przez Dostawcę usługi,
  - b. nieodsprzedawania lub nieudostępniania usług osobom trzecim oraz niewykorzystywania usług w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych osobom trzecim,
  - c. niedokonywania zmian w przyłączy zapewniającym możliwość korzystania z usług świadczonych przez Dostawcę, oraz niepodłączania urządzeń nieprzystosowanych do współpracy z tym łączem lub urządzeń nieposiadających świadectwa homologacji, oraz do niepodejmowania innych czynności mogących zakłócać pracę sieci telekomunikacyjnej,
  - d. (...)
  - e. niezwłocznego zgłaszania Dostawcy przypadków zakłóceń w funkcjonowaniu usług świadczonych przez Dostawcę oraz przypadków nieuprawnionego lub zagrażającego interesom innych abonentów działania w infrastrukturę telekomunikacyjną za pomocą której Dostawca świadczy usługi telekomunikacyjne,
  - f. (...)
  - g. (...).
9. Dostawca zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu oraz Cennika, a w szczególności zobowiązany jest do:
  - a. zapewnienia świadczenia lub udostępniania usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku usług;
  - b. zapewnienia odpowiednich warunków w swojej sieci umożliwiających ciągłość świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta;
  - c. ponoszenia odpowiedzialności za Awarie na zasadach określonych w Umowie lub w Regulaminie;
  - d. usuwania Awarii powstałych w czasie świadczenia usług, wynikłych z winy Dostawcy;
  - e. zachowania tajemnicy komunikacji elektronicznej.
10. Jeżeli Ustawa nie stanowi inaczej, Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za gromadzone i przekazywane przez Abonenta treści oraz dane i nie wykonuje żadnej kontroli działań Abonenta w tym zakresie.
11. Dostawca może zawiesić świadczenie usług z uwagi na opóźnienie Abonenta z tytułu uiszczenia należności za wykonane usługi lub za naruszenia zasad Umowy lub Regulaminu. Dostawca może również zawiesić świadczenie usług w przypadku, gdy aktywność na Koncie Abonenta wzbudza podejrzenia co do autentyczności pochodzenia ruchu telekomunikacyjnego i może świadczyć o działaniu na niekorzyść Abonenta. Świadczenie usług jest zawieszane do czasu zapłaty w całości wymagalnych należności lub usunięcia niezgodności powodującej pierwotne zawieszenie.
12. Dostawca zobowiązuje się do wznowienia świadczenia zawieszanej zgodnie z ust. 11 w terminie 3 dni roboczych od daty rozliczenia środków na wskazanym bankowym rachunku Dostawcy lub ustaniu przyczyny pierwotnego zawieszenia.
13. Dostawca zastrzega sobie prawo do upominania się o należności w postaci komunikatów głosowych przypominających o zaległej opłacie przed każdorazową próbą wykonania połączenia, wiadomości elektronicznymi w tym wiadomości email oraz SMS-ami, drogą telefoniczną oraz listownie.
14. Abonent oświadcza, iż jest świadomy ograniczeń technologii VoIP, w szczególności zobowiązuje się we własnym zakresie zapewnić poprawną transmisję sygnalizacji po protokole SIP i ruchu telekomunikacyjnego dźwiękowego i/lub obrazowego po protokole RTP, w kodekach podanych przez

Dostawcę, przez publiczną sieć Internet, pomiędzy punktem udostępnienia usług wskazanym w Panelu Klienta, a lokalizacją Abonenta.

15. Dla usług opierających się na numeracji ruchomej („komórkowej”), usługa jest świadczona wyłącznie wirtualnie. Dostęp do numeracji odbywa się wyłącznie na podstawie z ust. 14. Dostawca nie produkuje i nie wydaje kart/y SIM do numerów ruchomych. Usługi powiązanie z daną numeracją reguluje Regulamin Korzystania z Numeracji.
16. Jeżeli Ustawa nie stanowi inaczej, Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi wynikające z niewłaściwego funkcjonowania sieci telekomunikacyjnych innych Operatorów/ przedsiębiorców telekomunikacyjnych, fluktuacji przepustowości i innych parametrów łącz, wpływających na jakość przekazu głosu lub obrazu, oraz za wprowadzone blokady wynikające z działań określonych w Regulaminie.

#### **§ 4. Szczegółowe warunki świadczenia usług**

##### **4a Szczegółowe warunki świadczenia usług Prepaid**

1. Rejestracja Konta usługi Prepaid dokonuje Użytkownik na stronach internetowych Dostawcy, poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego udostępnionego na tych stronach, lub poprzez pośrednictwo innych przedsiębiorstw upoważnionych przez Dostawcę do wykonywania czynności związanych z rejestracją Usługi. Rejestracja Konta jest równoznaczna z akceptacją niniejszego Regulaminu.
2. Pełna aktywacja Konta usługi Prepaid następuje na zasadach przyjętych w procedurze aktywacji, określonej na stronie internetowej Dostawcy, w tym przeprowadzenie weryfikacji danych potencjalnego Abonenta zgodnie z art. 296 Prawa komunikacji elektronicznej oraz wykonania maksymalnie 5 prób połączenia telefonicznego do potencjalnego Abonenta i/lub wykonaniu przelewu weryfikacyjnego przez potencjalnego Abonenta potwierdzającego jego dane.
3. Dostawca ma prawo do zaprzestania utrzymywania (likwidacji) Konta usługi Prepaid Użytkownika, w następujących przypadkach:
  - a. korzystania z Usług, Urządzeń Końcowych lub oprogramowania niezgodnego z obowiązującymi przepisami prawa lub narusza zasady Regulaminu;
  - b. zmian przepisów prawa, mających wpływ na możliwość świadczenia Usług;
  - c. upływu Okresu Ważności – nie krótszy niż 30 dni;
  - d. ma wątpliwości co do tożsamości Użytkownika;
  - e. wobec Abonenta wszczęto postępowanie likwidacyjne lub ogłoszono upadłość;
  - f. Abonent pomimo żądania Dostawcy nie odłączył od sieci Dostawcy Urządzeń Końcowych zakłócających funkcjonowanie sieci Dostawy.
4. Z tytułu likwidacji konta na podstawie postanowień ust. 3, Użytkownikowi nie przysługują jakiegokolwiek roszczenia.
5. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, iż posiadany przez niego PIN, Login oraz Hasło do Konta mają charakter poufny, wobec czego Użytkownik zobowiązany jest zachować je w tajemnicy oraz dochować najwyższej staranności w celu uniemożliwienia dostępu do nich osobom trzecim.
6. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy, a także za jakiegokolwiek inne skutki, w tym szkody, powstałe w związku z nieuprawnionym uzyskaniem dostępu do Konta przez osoby trzecie.
7. Z tytułu korzystania z usługi Prepaid, Dostawca wystawia faktury VAT wyłącznie na aktualny podmiot zgłoszony w systemach informatycznych Dostawcy na zadeklarowaną kwotę podaną na pro-formie, która musi pokrywać się z dokonaną wpłatą. W przypadku niedopłaty pro-formy, Konto nie zostanie Zasilone do czasu aż zostanie zaakceptowana dopłata. W przypadku nadpłaty, kwota zostanie przeksięgowana na nadpłaty oczekując dyspozycji Abonenta.
8. Użytkownik może korzystać z usług Prepaid, do momentu wyczerpania salda Konta, to jest do wyczerpania zgromadzonych na Koncie środków pieniężnych w ramach Doładowań konta, lecz nie dłużej niż przez Okres Ważności. Zakres możliwości w tym okresie jest podany w ust. 11.
9. Z chwilą wyczerpania salda na Koncie może nastąpić przerwanie połączenia wykonywanego na koszt Użytkownika oraz zawieszenie możliwości korzystania z usług taryfikowanych świadczonych przez Dostawcę, w szczególności świadczenia obsługi połączeń głosowych, połączeń faks, obsługi wiadomości SMS.
10. W momencie wyczerpania salda na Koncie lub upływności Okresu Ważności następuje zawieszenie Konta na Okres Karencji świadczenia Usługi zgodnie z Regulaminem.

11. W Okresie Karencji Użytkownik zachowuje:
  - a. Numer/-y telefonu w stanie nieaktywnym;
  - b. dostęp do Panelu Klienta;
  - c. możliwość Doładowania Konta i przedłużenia Okresu Ważności.
12. Niedokonanie Doładowania Konta w Okresie Karencji skutkuje brakiem przedłużenia Okresu Ważności Konta i rozwiązaniem Umowy. Użytkownikowi nie przysługują roszczenia z tytułu niniejszego ustępu.
13. Użytkownik ponosi koszty dostępu do sieci Internet, niezależne od formy dostępu, a także ponosi koszty ewentualnego dostępu do publicznej sieci telefonicznej oraz przy zapewnieniu prawidłowego działania osprzętu, m. in. wszelkie routery, bramki, switch, osprzęt komputerowy, aparaty telefonu, słuchawki, itp., poza osprzętem Dostawcy.
14. Abonent może żądać wypłacenia środków z Konta składając pisemną dyspozycję u Przedstawiciela Dostawcy zgodnie z ust. 16 niniejszego paragrafu.
15. (...);
16. Dyspozycja powinna zawierać pełną nazwę firmy, NIP, adres siedziby, adres elektroniczny email oraz kwotę brutto, która ma zostać zwrócona.
17. Kwota podana w dyspozycji zostanie zwrócona w przeciągu 7 dni od daty otrzymania dyspozycji za pośrednictwem kanału płatności, z którego płatność została otrzymana;
18. Od zwracanej kwoty zostanie potrącona opłata manipulacyjna w wysokości 5 zł netto.
19. Jeżeli Dostawca nie może ustalić kanału płatniczego należącego do Abonenta, lub otrzymał zwrot wypłaconych środków, o których mowa w ust. 17, należne środki zostaną wypłacone za pośrednictwem przekazu pocztowego, przy czym opłata manipulacyjna wyniesie 10,00 zł netto.

#### 4b Szczegółowe warunki świadczenia usług komunikacji głosowej

1. (...).
2. (...).
3. (...).
4. (...).
5. Dostawca zapewnia Abonentom i Użytkownikom usług telefonicznych możliwość uzyskania połączenia z konsultantem oraz serwisem Dostawcy zgodnie z warunkami serwisowymi opisanymi w §6.
6. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z tego numeru jest uciążliwe.
7. Dostawca zapewnia Abonentom i Użytkownikom oraz osobom korzystającym za ich zgodą z usług telefonicznych bezpłatne połączenia z Numerami Alarmowymi do właściwego terytorialnego wojewódzkiego centrum powiadamiania ratunkowego albo centrum powiadamiania ratunkowego oraz połączeń do innych numerów alarmowych do właściwych terytorialnych jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy. **Dostawca wyjaśnia:** właściwość terytorialna, o której mowa w poprzednim zdaniu, zależy od dokonania przez Abonenta wyboru właściwego terytorium oraz ustawienia żądanej prezentacji numeru poprzez Panel Klienta, który zostanie przekazany służbom przy realizacji połączenia. **Domyślnie Konto nie jest powiązane z żadną jednostką służbową, wobec czego, jeżeli Abonent nie dopełni wyboru strefy terytorialnej, połączenia nie będą mogły zostać realizowane**, a jeżeli Abonent wybierze inną strefę terytorialną niż właściwa dla miejsca fizycznego położenia zakończenia sieci, to połączenie alarmowe będzie nawiązane ze służbami właściwymi terytorialnie dla wybranego powiatu, a nie właściwymi dla miejsca fizycznego położenia zakończenia sieci. **Brak realizacji takiego połączenia może również wynikać z braku zasilania energią elektryczną Urządzeń Końcowych, dostępem do Internetu lub innej formy awarii lub usterki.**
8. Dostawca zobowiązuje się ponadto do nieodpłatnego:
  1. Blokowania połączeń wychodzących na numery zagraniczne na żądanie Abonenta;
  2. Umożliwienia Abonentowi określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową połączenia za połączenia wychodzące, inną niż domyślną 1 PLN netto za minutę;
  3. Zastrzeżenia prezentacji numeru dla połączeń wychodzących, a także, połączenia rozpoczęte z prezentacją numeru nienależący do Państwa członkowskiego EOG, kierowane na zasoby numeracyjne w Państwach członkowskich EOG, gdzie stosuje się wyższa stawka jednostkowa.

#### § 5. Odpowiedzialność Dostawcy

1. Dostawca odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w granicach określonych

2. przepisami prawa i Umową.
2. Dostawca ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług, chyba że są one wynikiem działania Abonenta, w tym, niewłaściwego doboru rodzaju usługi wobec posiadanego sprzętu/oprogramowania, niepoprawna konfiguracja w Panelu Klienta, niedochowania przez Abonenta przepisów prawa lub postanowień niniejszego Regulaminu lub Umowy, działania osób trzecich za które Dostawca nie ponosi odpowiedzialności lub powstałe w wyniku działania Siły Wyższej, albo Dostawcy nie można przypisać winy za spowodowanie niewykonania lub nienależytego wykonania usług.
3. Dostawca ponosi odpowiedzialność za Przerwę w świadczeniu usług zgodnie z zapisami Regulaminu lub Umowy. W takim przypadku, Dostawca zapłaci Abonentowi karę umowną, gdy Przerwa trwa przez co najmniej 24 kolejne godziny - wysokość kary umownej wynosi 1/15 (jedna piętnasta) miesięcznej opłaty abonamentowej za niedostępną usługę za każdy rozpoczęty dzień przerwy.
4. W razie istotnych wątpliwości co do rzeczywistego momentu zaistnienia przerwy w świadczeniu usług lub niemożliwości określenia tego momentu, za początek przerwy przyjmuje się moment zgłoszenia Przerwy przez Abonenta do Dostawcy. Jeżeli Abonent wykaże, że rzeczywisty okres przerwy trwał dłużej niż wynika to z terminu zgłoszenia będzie on, uprawniony do żądania kary umownej w odpowiedniej wysokości, określonej w ust. 3. Końcem okresu przerwy jest moment rozpoczęcia prawidłowego działania usługi zarejestrowany przez Dostawcę.
5. Kara umowna, o której mowa wyżej przysługuje, jeżeli Przerwa nastąpiła z winy Dostawcy, a Abonent dokonał zgłoszenia Przerwy w świadczeniu usług do Dostawcy, fakt tej przerwy został potwierdzony przez odpowiednie służby Dostawcy, a następnie Abonent zgłosił do Dostawcy wniosek o zapłatę tejże kary.
6. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje kara umowna nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności, jeżeli Abonent uniemożliwił przeprowadzenie czynności kontrolnych lub naprawczych w miejscu instalacji lub innym miejscu znajdującym się w dyspozycji Abonenta.
7. Zapłata kar umownych, o których mowa wyżej domyślnie nastąpi w formie zaliczenia ich na poczet przyszłych należności Dostawcy z tytułu świadczenia Usług na rzecz Abonenta, chyba że Abonent w zgłoszeniu reklamacyjnym reklamacji złoży wniosek o dokonanie stosownej wypłaty. Jeżeli Abonent w zgłoszeniu reklamacyjnym złoży wniosek o wypłatę, kara umowna zostanie wypłacona w terminie 30 dni po podaniu przez Abonenta danych niezbędnych do jej wypłaty (określone w §10 ust 2 lit. g Regulaminu)
8. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody poniesione bezpośrednio lub pośrednio przez Abonenta lub osoby trzecie, będące następstwem korzystania lub niemożności korzystania z usług Dostawcy przez Abonenta włącznie z utratą zysków z działalności przedsiębiorstwa, innych strat pieniężnych, nawet jeśli Dostawca został poinformowany o możliwości zaistnienia takich szkód.
9. Dostawca nie gwarantuje wspierania możliwości wysyłki (w tym udostępnienia opcji wysyłki w Panelu Klienta) oraz skuteczności doręczenia wiadomości wysłanych drogą Wirtualnego Faksu ze względu na możliwość wystąpienia działań/przyczyn zaistniałych poza siecią Dostawcy. Wysyłka lub odbiór, która nie została zrealizowana ze względu na ww. przyczyny zewnętrzne nie stanowi podstawy do reklamacji.
10. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody poniesione bezpośrednio lub pośrednio przez Abonenta lub osoby trzecie, będące następstwem nieuprawnionego uzyskania przez osoby trzecie dostępu do Usług lub danych Abonenta, chyba że uzyskanie takiego dostępu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Dostawcy.
11. Niezależnie od kary umownej, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
12. Postanowienia niniejszego paragrafu, wyczerpują odpowiedzialność Dostawcy z tytułu Przerwy i Awarii i w świadczeniu Usług.
13. (...).

#### § 6. Zakres obsługi serwisowej

1. Dostawca świadczy usługi serwisowe wyłącznie w zakresie prawidłowości funkcjonowania swoich usług i w tym zakresie zapewnia usuwanie zaistniałych Awarii.
2. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności, za Awarie wynikające z nieprawidłowego działania Urządzeń Końcowych, które zostały udostępnione lub sprzedane Abonentowi przez Dostawcę. Wówczas możliwość dochodzenia odszkodowania od Dostawcy.

3. W ramach obsługi serwisowej Abonent jest obsługiwany przez Przedstawicieli Dostawcy poprzez połączenie telefoniczne które możliwe jest pod numerami telefonicznymi oraz w godzinach publikowanych na stronie internetowej Dostawcy dotyczącej usługi.
4. Abonent może całodobowo pozostawić wniosek o kontakt poprzez wysłanie wiadomości pocztą elektroniczną na adresy poczty elektronicznej Dostawcy podane na stronie internetowej Dostawcy dotyczącej usługi, której dotyczy zgłoszenie, na który odpowiedzi będą udzielane w godzinach publikowanych na stronie internetowej Dostawcy.
5. Każda forma kontaktu powinna zawierać informacje, które przyczynią się do sprawnej identyfikacji Abonenta w systemach Dostawcy i powinna pochodzić od osoby upoważnionej do kontaktu z Dostawcą. Treść powinna w szczególności zawierać imię i nazwisko osoby upoważnionej do kontaktu, numer telefonu zgłoszonego w Panelu Klienta lub adres mailowy zgłoszonego w Panelu Klienta, kod PIN podany w Panelu Klienta, szczegółowy opis zdarzenia, oraz gdy zgłoszenie dotyczy połączenie/a, wskazać połączenie/a po numerze strony rozpoczynającej, strony docelowej i dacie/godzinie jego rozpoczęcia.
6. W przypadku potrzeby rozszerzenia godzin, o których mowa w ust. 3 lub ust. 4, Abonent ma możliwość wykupienia pakietu SLA za dodatkową odpłatnością, który można domówić w trakcie zawierania lub trwania Umowy poprzez kontakt z Dostawcą i zapewnia Abonentowi obsługę serwisową zgodnie z warunkami SLA.
7. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy o występujących zakłóceniach w korzystaniu z usług, a szczególności o Awariach drogami podanymi na stronie WWW Dostawcy.
8. Dostawca zobowiązany jest do usuwania Awarii w terminie nie dłuższym niż trzy dni robocze od daty zgłoszenia Awarii, chyba że z postanowień szczególnych wynika inaczej. Za dni robocze przyjmuje się dni od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 08.00 do 16.00, o ile Abonent nie umówi się w innym terminie. Jeśli Awaria nie jest możliwa do usunięcia w przeciągu 3 dni roboczych Dostawca zobowiązany jest określić termin jej usunięcia i powiadomić o tym zgłaszającego Awarię.
9. Określa się następujące minimalne poziomy jakości usług:
  - a. czas wstępnego przyłączenia Usług wynosi 14 dni, o ile Strony nie uzgodniły w Umowie, iż rozpoczęcie świadczenia Usługi nastąpi w innym terminie. W przypadku gdy strony w Umowie uzgodniły inny termin rozpoczęcia świadczenia Usługi, czas wstępnego przyłączenia Usług nie będzie dłuższy niż czas rozpoczęcia świadczenia Usługi;
  - b. czas usunięcia awarii występującej w sieci Dostawcy wynosi maksymalnie 3 dni robocze.
10. Jeżeli przepisy szczególne, w szczególności rozporządzenia wykonawcze do Ustawy, które wejdą w życie w przyszłości, będą określać korzystniejsze dla Abonenta poziomy jakości Usług, wiążące dla Stron będą poziomy jakości Usług, określone w tych przepisach bez konieczności dokonywania zmian w Umowach.
11. Na żądanie Dostawcy, Abonent zobowiązany jest zwrócić niesprawne Urządzenie Końcowe do Dostawcy w celu ustalenia przyczyn jego nieprawidłowego działania.
12. W przypadku ustalenia, że Urządzenie Końcowe nie działa prawidłowo z winy Abonenta, Dostawca ma prawo obciążyć Abonenta kosztem naprawy lub wymiany Urządzenia Końcowego lub jego elementów. Ponadto w takim przypadku Abonentowi nie przysługują roszczenia, o których mowa w §5 ust 3, z uwagi na to, że niemożność korzystania z usługi lub pogorszenie jej jakości wynika z przyczyny leżącej po stronie Abonenta.
13. Abonent jest zobowiązany do korzystania z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i w sposób nienaruszający bezpieczeństwa lub integralności usług lub sieci. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności usług lub sieci, Dostawca może zablokować usługę bez uprzedzenia, w tym odłączyć fizycznie od Sieci, celem poinformowania Abonenta o działaniach niezbędnych do uchylenia przyczyn wywołujących powyższe naruszenia.
14. Dostawca wprowadza następujące procedury, w celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci: a) manualna (na żądanie) analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym, b) interwencja serwisu technicznego, w przypadku Awarii, jak również przypadkach opisanych w ust. 13., w tym monitorowanie jakości sygnalizacji i pakietów z transmisją telekomunikacyjną. Wskazane procedury umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania Awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo i integralność sieci. Procedury nie posiadają negatywnego wpływu na jakość usług.
15. Dostawca przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z usługą, w tym wytyczne co do prawidłowego działania swoich usług na ile to będzie możliwe, o sposobach ochrony

bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych pocztą elektroniczną, na adres email zgłoszony przez Panel Klienta, a także poprzez komunikaty udostępniane na Panelu Klienta. W szczególnych przypadkach, Dostawca może także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową, wysłaną na numer telefonu podany w tym celu przez Abonenta przez Panel Klienta. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów, Dostawca może ponadto przekazać przedmiotową informację w formie komunikatu umieszczonego na stronie internetowej Dostawcy - pod adresem właściwym dla danej usługi.

16. (...).
17. Dostawca informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Dostawcę środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Postanowienia ust. 15, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio. Obowiązek wdrożenia oraz wszelkie negatywne skutki wynikające z opóźnienia wdrożenia zaleceń Dostawcy przez Abonenta obciążają Abonenta.
18. Dostawca nie odpowiada za niewykonanie, opóźnienia w wykonaniu lub nienależyte wykonanie Usługi, w zakresie wynikającym z podjętych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności posiadanej sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych z usługą. Postanowień zdania pierwszego nie stosuje się w przypadku zakazania przez Prezesa UKE stosowania takich środków.
19. Dostawca udostępnia Abonentowi dodatkowe środki zapewniające bezpieczeństwo swojej Usługi, w tym dostęp do Panelu Klienta, w postaci białej listy dostępu, która może składać się z listy dopuszczalnych adresów IP oraz krajów, i tym samym obowiązuje Abonenta do korzystania z tej funkcji zgodnie z własną polityką bezpieczeństwa.
20. Dostawca może wprowadzić dodatkowe środki zapewniające bezpieczeństwo i integralność sieci, zgodnie z własnymi politykami bezpieczeństwa oraz ustawieniami (polityki bezpieczeństwa) Abonenta, między innymi, wprowadzenie blokady adresu lub adresów IP (sieci), na czas nieokreślony, w przypadku:
  - a. Podjęcia prób logowania do świadczonej przez Dostawcę usługi z terenu kraju, który nie jest wskazany jako dopuszczony do logowania przez Abonenta. Kraj pochodzenia adresu IP ustalany jest na podstawie powszechnej bazy danych.
  - b. Podejrzanej ilości prób logowania, kilkukrotnym podaniu niewłaściwych danych logowania lub zbyt dużej ilości prób odzyskania danych logowania w zdefiniowanym przez Dostawcę czasie.
  - c. W przypadku prób uzyskania dostępu do sekcji systemu Dostawcy nieprzeznaczonych do swobodnego dostępu Abonenta.
  - d. Próby jakiegokolwiek ataku na systemy informatyczny Dostawcy, w tym ataki typu DDoS, TCP SYN, itp.
21. (...).
22. (...).
23. Dostawca zastrzega sobie prawo do prowadzenia wszelakich prac technicznych w obrębie własnych sieci i systemów, w szczególności do czasowego wyłączenia komponentów lub całego systemu, w godzinach nocnych bez wcześniejszego informowania Abonenta o tym fakcie, przy czym za godziny nocne uznaje się przedział czasowy pomiędzy godziną 23:00 a 5:00 dnia kolejnego wg czasu warszawskiego.

#### **§ 7. Zmiany, odstąpienie i rozwiązanie Umowy**

1. W przypadku zawarcia Umowy na czas określony, po upływie okresu, na który została zawarta, ulega ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent co najmniej 30 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży Dostawcy w formie dokumentowej oświadczenie o braku chęci przedłużenia Umowy. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy Dostawca doręcza Abonentowi na trwałym nośniku, w rozsądnym terminie, nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, jasne i zrozumiałe informacje o automatycznym przedłużeniu Umowy, w szczególności zmianie warunków świadczenia usług względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta Umowa, sposobach i terminach jej wypowiedzenia, a także najkorzystniejszych ofertowanych przez Dostawcę pakietach dotyczących usług objętych Umową.
2. W trakcie obowiązywania Umowy, Abonent może zwrócić się do Dostawcy o dokonanie zmiany niniejszej Umowy, w szczególności poprzez wydłużenie okresu obowiązywania Umowy, dokonanie zmiany Pakietu oraz o rozpoczęcie bądź zakończenie świadczenia usług powiązanych, zgodnie z

- aktualnie obowiązującym Regulaminem i Cennikiem oraz warunkami świadczenia usług powiązanych. Jednakże Dostawca uprawniony jest do odmowy uwzględnienia wniosku o zmianę umowy w przypadku, gdy zachodzą okoliczności, które uprawniałyby Dostawcę do odmowy zawarcia Umowy, a w szczególności, gdy Abonent zalega z płatnością jakiegokolwiek wymagalnej opłaty. Z tytułu opisanych wyżej zmian Abonent może być zobowiązany do zapłaty odpowiedniej opłaty administracyjnej, w wysokości wynikającej z różnic w aktualnych Cennikach.
3. (...).
  4. W przypadku zawarcia z Dostawcą Umowy w formie prepaid, chęć jej wypowiedzenia i zamknięcia Konta Abonent zgłasza Dostawcy w formie mailowej na adres [kontakt@thulium.pl](mailto:kontakt@thulium.pl) lub pisemnie na adres siedziby Dostawcy. Konto zostanie zamknięte na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym Dostawca otrzymał dyspozycję zamknięcia Konta. W przypadku zamknięcia Konta zgromadzone na saldzie środki podlegają wypłacie zgodnie z zapisami §4a ust. 18.
  5. Z zastrzeżeniem wyjątków określonych w Umowie, rozwiązanie Umowy za zgodą obu Stron, jak również odstąpienie od niej albo jej wypowiedzenie przez jedną ze Stron możliwe jest w formie dokumentowej, tj. poprzez przesłanie oświadczenia na adres e-mail drugiej Strony. Oświadczenia Dostawcy składane są wobec Abonenta przy wykorzystaniu adresu e-mail udostępnionego w Panelu Klienta. Oświadczenia Abonenta składane są na adres [kontakt@thulium.pl](mailto:kontakt@thulium.pl). W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w formie dokumentowej Dostawca Usług niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu, a następnie potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia w terminie 14 dni, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień zakończenia świadczenia usług.
  6. (...).
  7. (...).
  8. (...).
  9. Dostawca niezwłocznie informuje Abonentów będących stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby Dostawcy na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba że Abonent zgłosił adres elektroniczny w Panelu Klienta, tym samym złożył żądanie otrzymywania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres e-mail lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy.
  10. W przypadku zawarcia Umowy na czas nieokreślony albo po przedłużeniu na czas nieokreślony, Strony mają prawo do rozwiązania Umowy, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie.
  11. (...).
  12. Dostawca może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
    1. zmiany przepisów prawa lub ich egzekucji, które uniemożliwiają Dostawcy świadczenie lub udostępnianie usług;
    2. cofnięcia, ograniczenia, wygaśnięcia, zmiany uprawnień lub warunków do świadczenia usług przez Dostawcę, spowodowanych decyzją administracyjną;
    3. wykreślenia Abonenta będącego przedsiębiorcą z właściwego rejestru lub ewidencji;
    4. naruszenia istotnych postanowień Umowy przez Abonenta i nie usunięcia lub zaprzestania takiego naruszenia pomimo uprzedniego wezwania ze strony Dostawcy do jego usunięcia lub zaprzestania w terminie nie krótszym niż 2 dni roboczych, a w szczególności:
      - a. nieuregulowania w terminie przez Abonenta należności za wykonane usługi,
      - b. powtarzającego się lub ciągłego naruszenia przez Abonenta postanowień umowy lub Regulaminu,
      - c. podłączania przez Abonenta do sieci Dostawcy lub do urządzeń z nią współpracujących urządzeń mogących spowodować zakłócenia w pracy tej sieci, bądź wykorzystywania przez Abonenta łącza i sieci Dostawcy w sposób zagrażający istotnym interesom innych Abonentów lub interesom Dostawcy, poprzez działania niezgodne z prawem, Umową lub Regulaminem.
    5. wystąpienia w stosunku do Abonenta lub Dostawcy przypadku Siły Wyższej trwającego dłużej niż 30 dni, który uniemożliwia lub w znaczącym stopniu ogranicza możliwość świadczenia lub udostępniania usług przez Dostawcę lub na skutek, którego Dostawca zaprzestał świadczenia lub udostępniania usług w celu uniknięcia grożącej mu szkody.
- 12a. Abonentowi nie przysługują żadne roszczenia z tytułu rozwiązania Umowy przez Dostawcę w inny Abonenta lub z powodu okoliczności niezależnych od Dostawcy, a w szczególności określonych w ust. 12.
  13. Abonent może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku powtarzającego się rażącego naruszenia istotnych postanowień Umowy przez Dostawcę, a w szczególności:
    - a. Nieuruchomienia Usługi w terminie ustalonym w Umowie, z winy Dostawcy;
    - b. wystąpienia przerwy w świadczeniu lub udostępnianiu usług trwającej dłużej niż 14 następujących po sobie dni z przyczyn leżących po stronie Dostawcy;
  14. Abonent zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy odszkodowania, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Dostawcę z winy Abonenta przed upływem okresu, na jaki została zawarta, gdy wraz z zawarciem Umowy Abonent otrzymał Ulgę. Odszkodowanie nie przysługuje w następstwie sytuacji, o której mowa w art. 161 ust. 2 Ustawy Prawo komunikacji elektronicznej. Wysokość odszkodowania odpowiada sumie części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za usługę, które Abonent jest zobowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy (zwrot Ulgi pomniejszonej o jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania).
  15. (...).
  16. (...).
  17. Rozwiązanie umowy nie pozbawia żadnej ze Stron Umowy prawa dochodzenia od drugiej Strony należności wymagalnych zgodnie z Umową, Regulaminem lub Cennikiem, w szczególności nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania wobec Dostawcy opłat za okres obowiązywania Umowy, w tym z obowiązku zapłaty opłat (w całości lub w części) za czynności, które zostały już wykonane w całości lub w części, chyba że postanowienia szczególne stanowią inaczej.
  18. (...).
  19. (...).
  20. Dostawca może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy w przypadku, gdy:
    - 1) konieczność wprowadzenia zmian wynika:
      - a) bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa;
      - b) z decyzji Prezesa UKE;
    - 2) proponowane zmiany:
      - a) są wyłącznie na korzyść Abonentów, w tym powodują obniżenie cen Usług lub dodanie nowej usługi;
      - b) mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonentów.
  21. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 20, Abonent może wypowiedzieć Umowę z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania (zwrotu Ulgi), o którym mowa w ust. 14, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
  22. Dostawca w przypadku, o którym mowa w ust. 20, podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej. Bezwzględnie po publikacji Dostawca doręcza Abonentowi ww. informacje na trwałym nośniku i informuje o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 21.
  23. Dostawca może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy zawartej na czas określony, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian wynika z innych obiektywnych okoliczności niż wskazane w ust. 20, na które Dostawca nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć, tj.:
    - a) wystąpi siła wyższa, a stan ten będzie się utrzymywał przez okres co najmniej dwóch tygodni;
    - b) nastąpi zaprzestanie świadczenia usługi lub dostarczania danej funkcjonalności przez zewnętrzny podmiot (operatora, partnera) lub utraty licencji lub innych uprawnień niezbędnych do świadczenia danej usługi lub dostarczania danej funkcjonalności z przyczyn od Dostawcy niezależnych;
    - c) zewnętrzny podmiot współpracujący z Dostawcą (operator, partner) wprowadzi niezależnie od Dostawcy zmiany techniczne lub technologiczne w usługach lub w ich funkcjonalności;
    - d) Dostawca utraci możliwość świadczenia usługi lub jej funkcjonalności na skutek zmian ekonomiczno-

prawnych lub utraty uprawnień do świadczenia tych usług.

24. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 23, Abonent może wypowiedzieć Umowę bez konieczności zapłaty odszkodowania (zwrotu Ulgi), o którym mowa w ust. 14, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie zmian.
25. Dostawca w przypadku, o którym mowa w ust. 24, doręcza Abonentowi treść proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta umowa, chyba że Abonent podał w Panelu Klienta adres e-mail do otrzymywania takich oświadczeń, jak również podaje do publicznej wiadomości przez publikację na stronie treść proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, informując Abonenta o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 24.
26. Dostawca może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy zawartej na czas nieokreślony w przypadku gdy:
  - a) konieczność wprowadzenia zmian wynika z decyzji Prezesa UOKiK, Prezesa UODO, innego organu administracji państwowej, prawomocnego orzeczenia sądu, wydanego przez uprawniony organ zalecenia lub interpretacji;
  - b) zmieni się kurs euro, dolara lub innego wskaźnika określonego przepisami – Dostawca może zmieniać ceny za usługi, których wysokość zależna jest od kursu euro, dolara lub innego wskaźnika określonego przepisami (np. połączenia międzynarodowe), do kwot maksymalnych określonych właściwymi przepisami;
  - c) nastąpi zwiększenie kosztów świadczenia usług na podstawie umowy poprzez zmianę wysokości abonamentu lub ceny usług wskazanych w umowie (w tym we właściwych regulaminach); podwyższenie ceny może dotyczyć wyłącznie ceny za usługę, której dotyczy podwyżka kosztów; zmiana będzie proporcjonalna do podwyższenia kosztów, której dotyczy podwyżka kosztów; podwyżka oparta o wzrost kosztów może nastąpić nie częściej niż dwa razy w ciągu okresu 12 miesięcy;
  - d) technologia wykorzystywana w procesie świadczenia usług lub parametry tych usług będą istotnie odbiegać od technologii powszechnie stosowanych w świadczeniu usług telekomunikacyjnych, Dostawca może zmienić parametry świadczenia danej usługi, technologii jej świadczenia lub zaprzestać świadczenia danej usługi; zmiany nie będą generować dodatkowych opłat po stronie Abonenta, a w razie zaprzestania świadczenia płatnej usługi, za którą pobierana jest opłata, Dostawca nie będzie jej pobierał, przy czym zaistniała zmiana nie wpłynie to na dostępność podstawowych usług;
  - e) z uwagi na relacje Dostawcy z zewnętrznymi podmiotami (operatorzy, partnerzy), w szczególności w przypadku rozwiązania lub nieprzedłużenia umowy z takim podmiotem lub zmiany warunków finansowych po stronie Dostawcy, Dostawca podejmie decyzję o zaprzestaniu oferowania lub świadczenia usługi na dotychczasowych warunkach; zmiana może polegać na zmianie warunków świadczenia usługi lub na zaprzestaniu ich świadczenia; zmiana nie będzie generować dodatkowych opłat po stronie Abonenta, a w razie zaprzestania świadczenia płatnej usługi, za którą pobierana jest opłata, Dostawca nie będzie jej pobierał przy czym nie wpłynie to na dostępność podstawowych usług;
  - f) z danej usługi lub funkcjonalności korzysta mniej niż 3% Abonentów, Dostawca może zaprzestać świadczenia danej usługi lub dostarczania funkcjonalności, przy czym nie wpłynie to na dostępność podstawowych usług; w razie zaprzestania świadczenia płatnej usługi, za którą pobierana jest opłata, opłata nie będzie pobierana;
  - g) zaistnieje sytuacja określona w ust. 23 lit. a)-d).
27. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 26, Abonent może wypowiedzieć Umowę, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie zmian. Postanowienie ust. 25 znajduje odpowiednie zastosowanie, z wyłączeniem informacji o odszkodowaniu (zwrotu Ulgi).

#### § 8. Cennik

1. Wysokość opłat pobieranych przez Dostawcę za świadczone usługi w tym usługi serwisowe, za wyjątkiem Podstawowych Usług Serwisowych, określona jest w Cenniku obowiązującym w chwili wykonywania Usługi.
2. Usługi, przy których koszt jest obliczony proporcjonalnie do niższej jednostki miary (np. w celu: obliczenia

kosztu jednego połączenia, obliczenia kosztu za pozostałe dni w Okresie Rozliczeniowym, gdy wystąpiła zmiana w abonamencie, itp.) po zastosowaniu odpowiedniego obliczenia koszt danej usługi zostanie zaokrąglony w górę do najbliższego pełnego grosza przed naliczaniem podatku VAT.

3. Dostawca zastrzega sobie prawo zmiany cen za Usługę lub Usługi w każdym czasie, które są systematycznie i stale naliczane (nie dotyczy stawek za połączenia). Zmiana nastąpi w trybie podanym w §7 ust. 5, 20-27 oraz w Ustawie.
4. W okresie wypowiedzenia w stosunkach pomiędzy Dostawcą a Abonentem, obowiązują dotychczasowe postanowienia Cennika.
5. Niniejszy paragraf, w tym czas uprzedzenia o zmianach w cenach, nie dotyczy zmian w cenach za połączenia, za które Abonent ponosi koszty. Aktualny cennik za połączenia głosowe udostępniony jest na stronie Dostawcy i uznaje się go za aktualny w momencie wykonania połączenia, chyba że Abonentowi został przydzielony indywidualny cennik. Indywidualne cenniki, na życzenie Abonenta, mogą być codziennie dostarczane mailowo.
6. Abonent jest zobowiązany do sprawdzenia aktualnej stawki za połączenie przed rozpoczęciem połączenia. Aktualnie obowiązującą stawkę lub koszt za połączenie Abonent może zweryfikować korzystając z kalkulatora połączeń w Panelu Klienta.
7. W przypadku kierowania połączeń przez Abonenta do sieci Dostawcy z źródłową numeracją (żądaną prezentacji numeru) należąca do kraju poza obszarem EOG, na numer lub numerację należącej do sieci w obszarze EOG, Dostawca zastrzega prawo doliczenia dopłaty nieprzekraczającą 1 PLN netto za minutę połączenia.

#### § 9. Warunki płatności

1. Abonent zobowiązuje się do dokonania płatności za usługi świadczone przez Dostawcę zgodnie z treścią Umowy, na podstawie faktur VAT wystawianych przez Dostawcę, na zasadach określonych w Regulaminie.
2. Faktury VAT nie muszą zawierać podpisu wystawcy ani odbiorcy i wystawiane są dla wszystkich Abonentów zgodnie z właściwymi przepisami prawa.
3. Abonent jest zobowiązany do dokonania płatności w terminie 7 dni od daty wystawienia faktury VAT, chyba że strony postanowią w Umowie inaczej albo na fakturze VAT podano inny termin płatności.
4. Standardowym Okresem Rozliczeniowym jest miesiąc. W szczególnych przypadkach, Dostawca zastrzega sobie prawo do wystawienia faktury VAT za inne Okresy Rozliczeniowe niż miesięcznie, w tym również, okresy krótsze niż jeden miesiąc.
5. Pierwszy Okres Rozliczeniowy dla danego Abonenta kończy się z upływem miesiąca kalendarzowego, w którym zawarta została Umowa.
6. Opłata Abonamentowa za pierwszy Okres Rozliczeniowy jest naliczana proporcjonalnie do czasu korzystania z usług w tym Okresie Rozliczeniowym, tzn. od dnia rozpoczęcia świadczenia usług do ostatniego dnia tego Okresu Rozliczeniowego.
7. Za dzień dokonania płatności faktury VAT uważa się następny dzień roboczy po uznaniu należności na rachunku bankowym Dostawcy.
8. Dostawca zastrzega sobie prawo rozliczenia faktur znajdujących się w systemie w ciągu jednej doby roboczej od wpływu środków na konto, również w przypadku usług szybkich płatności takich jak PayPal oraz PayPal, które zostały wstrzymane oczekując na manualną weryfikację Przedstawiciela Dostawcy.
9. Płatności realizowane za pośrednictwem kanału płatności elektronicznej PayPal pochodzące z konta w PayPal wg adresu elektronicznego email nie zgłoszonego w Panelu Klienta będzie podlegały rygorowi zwrotu w okresie 5 dni roboczych od otrzymaniu środków. Zwrot będzie podlegał obciążeniu prowizji o którym mowa w §13 ust. 12.
10. Dostawca zastrzega prawo dodania, zmiany lub wycofania kanału płatności, co nie wpływa na zmianę zapisów w Regulaminie.
11. Abonent zobowiązany jest do prawidłowego dokonania zapłaty, przez co należy rozumieć m.in. terminowe dokonanie opłaty na konto bankowe wskazane przez Dostawcę, w wysokości określonej w fakturze VAT.
12. Abonent upoważnia Dostawcę do rozliczenia otrzymanej (lub otrzymanych) środków pieniężnych na zaspokojenie zobowiązania Abonenta wobec Dostawcy według następującej kolejności: odsetki, kary umowne, noty księgowo (od najbardziej przeterminowanej), przeterminowane faktury (od najbardziej przeterminowanej), bieżące faktury (od faktury z najbliższym terminem zapłaty), zamówienia i zlecenia

- (na podstawie pro-formy). W przypadku gdy na dzień rozliczenia przypada więcej niż jedna faktura przeterminowana lub faktura z terminem zapłaty, Dostawca przeliczy nierozliczone środki na fakturę z najmniejszą zaległością.
13. Abonent ponosi wszelkie opłaty bankowe, w szczególności opłaty banków pośredniczących przy przelewach międzynarodowych, którymi zostanie obciążony rachunek Dostawcy. Stąd Abonent powinien wykonywać wszelkie przelewy w trybie OUR (przy przelewach SWIFT) lub w ekwiwalentnym trybie.
  14. Za otrzymane Dostawca uznaje środki faktycznie zaksięgowane na rachunku bankowym po odliczeniu od nich wszelkich kosztów ich obsługi. Koszty m.in. za przelewy transgraniczne ponosi Abonent.
  15. Dostawca na żądanie Abonenta, dostarcza Biling. Dostawca dostarcza Bilingi na żądane Okresy Rozliczeniowe, w którym Abonent złożył żądanie w formie dokumentowej, do końca okresu rozliczeniowego, Ponadto na wyraźne żądanie Abonenta, dostawca może dostarczyć Biling za Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym abonent zażądał tego świadczenia
  16. Za Biling w formie wydruku papierowego pobierana jest opłata zgodnie z § 13 ust. 2.
  17. Niezależnie od złożenia przez Abonenta żądania, o którym mowa w ust. 11, Dostawca udostępnia Abonentom nieodpłatny wgląd w Billing w wersji elektronicznej, poprzez Panel Klienta.
  18. W razie nieotrzymania faktury VAT w terminie, w którym była ona zwykle Abonentowi przekazywana, Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym fakcie Dostawcę. Skutki niedokonania zgłoszenia obciążają Abonenta.
  19. Dostawca w drodze indywidualnych uzgodnień z Abonentem może zastrzec w Umowie Limit kwotowy (kredytowy), dla opłat za usługi świadczone na rzecz Abonenta. Niewykorzystanie pełnego zasobu limitu kwotowego nie zwalnia Abonenta z konieczności terminowego opłacania wystawionych przez Dostawcę faktur. W przypadku indywidualnego ustalenia Limitu w wysokości wyższej od kwoty, którą Dostawca jest gotów przydzielić, Dostawca może uzależnić dalsze wyrażenie zgody na takie określenie wysokości Limitu od ustanowienia przez Abonenta zabezpieczenia należytego do wykonania Umowy, w szczególności w postaci kaucji środków pieniężnych na zabezpieczenie.
  20. Dostawca po dokonaniu negatywnej oceny wiarygodności płatniczej może uzależnić zawarcie Umowy od ustanowienia Limitu pokrytego w całości w postaci kaucji środków pieniężnych za zabezpieczenie. Niniejszy zapis również się stosuje w przypadku dokonywania wszelkiej rodzaju cesji.
  21. W przypadku osiągnięcia wartości Limitu, Dostawca informuje o tym niezwłocznie Abonenta drogą elektroniczną oraz informuje, czy zawiesił usługę po przekroczeniu wysokości Limitu.
  22. Ze względów technologicznych, przekroczenie wysokości Limitu, domyślnej lub indywidualnie uzgodnione, podlega weryfikacji dopiero po zakończeniu poszczególnych połączeń, co oznacza, że Dostawca może nie dokonać zawieszenia świadczenia usługi w trakcie połączenia, nawet jeżeli wysokość Limitu zostanie przekroczona w trakcie tego połączenia, a zawiesi świadczenie usługi dopiero po zakończeniu połączenia, w trakcie którego osiągnięto lub przekroczono wysokość Limitu. Weryfikacja nie obejmuje połączeń roamingowych, o których Dostawca otrzymuje informacje od innych Dostawców po upływie Okresu Rozliczeniowego.
  23. Abonent, który wyrazi wolę wznowienia świadczenia usługi zawieszona na skutek osiągnięcia wysokości Limitu, powinien dokonać zapłaty w całości Opłat należnych za ten Okres Rozliczeniowy. W takim przypadku wysokość Limitu w tym Okresie Rozliczeniowym ulega odnowieniu i stan wykorzystania Limitu określany w stosunku do uiszczonej opłaty. W przypadku osiągnięcia wysokości tak odnowionego Limitu w tym samym Okresie Rozliczeniowy, postanowienia o Limicie stosuje się do Limitu odnowionego.
  24. Od zaległych płatności Dostawca ma prawo naliczać odsetki ustawowe z opóźnienia w transakcjach handlowych.
  25. W ramach istniejących możliwości technicznych, o ile Abonent wyrazi na to uprzednią zgodę, Dostawca będzie wystawiał faktury VAT za świadczone usługi w formie elektronicznej zgodnie z obowiązującymi przepisami.
    1. W przypadku wystawiania faktur drogą elektroniczną Dostawca nie ma obowiązku wystawiania faktur w formie dokumentu w wersji papierowej.
    2. Abonent jest zobowiązany do odbierania korespondencji przesyłanej na adres elektronicznej skrzynki pocztowej wskazanej przez Abonenta jako adres do kontaktu w sprawie rozliczeń, oraz do odbierania faktur przesyłanych w systemie internetowym w sposób regularny, umożliwiającą podejmowanie wszelkich czynności płatniczych i prawnych wynikających z przekazywanych tą drogą informacji od

Dostawcy, a także wynikających z Regulaminu oraz z Umowy.

3. W przypadku cofnięcia zgody przez Abonenta, Dostawca traci prawo do wystawiania i przysyłania temu Abonentowi faktur w formie elektronicznej od następnego dnia po dniu, w którym otrzymał powiadomienie o wycofaniu zgody i będzie doręczał faktury VAT drogą listowną za opłatą zgodnie z §13 ust.1.
4. Abonent może bezpłatnie odebrać fakturę w papierowej formie z siedziby Dostawcy po wcześniejszym zgłoszeniu takiej chęci drogą mailową lub telefoniczną i potwierdzeniu terminu przez Przedstawiciela Dostawcy. Inaczej, faktura zostanie wysłana wyłącznie listem poleconym za dodatkową opłatą, o której mowa w § 13 ust. 1.
5. Zgłaszając elektroniczny adres pocztowy do profilu z uprawnieniami Administracyjnymi lub Finansowymi, Abonent wówczas wyraża zgodę na otrzymywanie faktury drogą elektroniczną.

#### § 10. Tryb reklamacyjny

1. Abonent może złożyć reklamację dotyczącą:
  - a. niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług;
  - b. niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej;
  - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
2. Reklamacja powinna zawierać:
  - a. nazwę oraz adres siedziby Abonenta, zwanego dalej „Reklamującym”;
  - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d. Adres skrzynki elektronicznej email lub Login służący do logowania do Panelu Klienta oraz właściwy PIN powiązany z ww. skrzynką lub Loginem lub pełny adres miejsca zakończenia sieci;
  - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt. a.;
  - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt. f.;
  - h. podpis Reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie lub ustnie do protokołu, lub telefonicznie, która nie spełnia warunków określonych w ust. 2, przedstawiciel Dostawcy, przyjmujący reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, przystąpi do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
4. W przypadku, gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 3 nie spełnia warunków określonych w ust. 2, jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wyzywa 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
5. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 2 pkt. f., a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
6. Reklamacja może być złożona:
  - a. W formie pisemnej za pośrednictwem przesyłki pocztowej w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);
  - b. Ustnie – telefonicznie wyłącznie w godzinach pracy Dostawcy o którym mowa w §6 ust. 8;
  - c. W formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej pod adresem wskazanym na stronie internetowej Dostawcy.
7. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub w formie elektronicznej przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Dostawca w terminie 14 dni od



- dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Dostawca zwolniony jest z powyższego obowiązku w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od jej złożenia.
8. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nadaną sygnaturę sprawy, nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację.
  9. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
  10. Jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
  11. Odpowiedź na reklamację zawiera: nazwę jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację; informację o dniu złożenia reklamacji oraz nadaną jej sygnaturę; rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji; 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; pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń; dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
  12. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielona na papierze.
  13. Odpowiedź na reklamację, która została złożona w formie elektronicznej przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, lub jeżeli Reklamujący wyraził zgodę podczas zgłoszenia reklamacji drogą telefoniczną podając adres poczty elektronicznej który jest zgłoszony przez Panel Klienta, otrzyma odpowiedź od Dostawcy w formie elektronicznej przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej. W pozostałych przypadkach, odpowiedź do zgłoszenia zostanie wysłana listem poleconym.
  14. Pośłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 13, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 8 oraz 11 i ust. 12 w zakresie dotyczącym uzasadnienia odpowiedzi, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
  15. Jeżeli wysłana przez Dostawcę odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca, na żądanie Reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 6, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
  16. Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 15, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
  17. Dostawca 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.

#### **§ 11. Tajemnica komunikacji elektronicznej.**

1. Dostawca zapewnia tajemnicę komunikowania się w sieci telekomunikacyjnej w oparciu o przepisy Ustawy Prawo komunikacji elektronicznej.
2. W przypadku nadania Abonentowi PIN'u, Login'u oraz Hasła, Abonent ma obowiązek nieujawniania tych informacji osobom trzecim. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane udostępnieniem PIN'u, Login'u lub Hasła osobie trzeciej.
3. Dostawca oświadcza, iż zbiera informacje takie jak: adres IP logowania (jak i próby logowania), nazwa urządzenia końcowego służącym do logowania (w tym marka, model i wersja oprogramowania

Użytkownika), adres MAC urządzenia końcowego, informację o wszelkich pośredniczących proxy lub VPN, adres mailowy i numer telefonów osób upoważnionych do kontaktu z Dostawcą – które mogą służyć do lokalizacji Abonenta.

#### **§ 12. Oświadczenia Abonenta.**

1. Użytkownik oświadcza, że uzyskał w sposób jednoznaczny, zrozumiały i wyczerpujący wszystkie żądane przez siebie informacje, w szczególności o:
  - a. czynnościach oraz skutkach technicznych i prawnych, składających się na procedurę zawarcia Umowy;
  - b. Kodeksach oraz inne prawa stosowane przez Dostawcę, oraz o ich dostępności w postaci elektronicznej;
  - c. Istotnych właściwościach Usług, a w szczególności o ewentualnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z Usług;
  - d. opłatach i zasadach ich ponoszenia;
  - e. trybie postępowania reklamacyjnego i obsłudze serwisowej;
  - f. prawie wglądu do swoich danych osobowych i ich poprawiania oraz usuwania.
2. Abonent oświadcza że uzyskał nieodpłatnie Regulamin oraz zapoznał się szczegółowo z jego treścią oraz Ofertą przed zawarciem Umowy i rozpoczęciem świadczenia Usług.
3. Abonent oświadcza iż wskazane przez Abonenta konto email jest łącznie:
  - a. użytkowane wyłącznie przez Abonenta;
  - b. zapewnia bezpieczeństwo przekazu komunikatów
  - c. wolne od mechanizmów uniemożliwiających przesłanie przez Dostawcę, niezbędnej informacji dla świadczenia Usług drogą elektroniczną.
  - d. Sprawdzane każdego dnia, a korespondencja przesłana na to konto czytana każdego dnia.
4. Abonent oświadcza, że nie wykorzysta systemu Dostawcy do przekazywania treści o charakterze bezprawnym.
5. Abonent oświadcza, że podczas korzystania z Usług postuluje się będzie wyłącznie numerem telefonicznym, do którego ma tytuł prawny. Abonent zwalnia Dostawcę z wszelkiej odpowiedzialności, jeżeli na skutek posługiwania się przez Użytkownika wadliwym numerem telefonicznym (w szczególności takim do którego Abonent nie miał tytułu prawnego) zostały naruszone prawa podmiotów trzecich, w szczególności została wyrządzona szkoda lub krzywda. W takim przypadku Użytkownik zobowiązuje się wstąpić do procesu w miejsce Dostawcy, nie później niż w terminie 7 dni roboczych od dnia powiadomienia Abonenta przez Dostawcę o takim procesie, a jeżeli zwolnienie Dostawcy z udziału w procesie nie będzie możliwe, Abonent zobowiązuje się pokryć wszystkie szkody, które Dostawca poniósł z tego tytułu.
6. Użytkownik końcowy będący osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, zawierając Umowę, w tym akceptując Regulamin, oświadcza, że Umowa związana jest bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą i że posiada ona dla Użytkownika końcowego charakter zawodowy.
7. Użytkownik końcowy będący mikroprzedsiębiorcą, małym przedsiębiorcą lub organizacją pozarządową w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, zawierając Umowę, w tym akceptując Regulamin, wyraża zgodę w rozumieniu art. 292 ust. 2 Ustawy Prawo komunikacji elektronicznej na wyłączenie stosowania wobec Użytkownika końcowego przepisów art. 285-288, art. 291, art. 301 ust. 1, art. 305 ust. 1 i 3 oraz art. 317 Ustawy Prawo komunikacji elektronicznej.

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

1. Opłata za wysłanie faktury listem poleconym wynosi 6,50 zł netto (8,00 zł brutto) od każdego zamówionego duplikatu dokumentu.
2. Opłata za dostarczenie billingu w postaci papierowej wynosi 15 zł netto (18,45 zł brutto) za każde rozpoczęte 100 stron.
3. Opłata za wystawienie monitu lub wezwania do zapłaty za zaległą fakturę w wersji papierowej wynosi 30zł netto (36,90zł brutto) od każdej przeterminowanej faktury.
4. Opłata za wysłanie wiadomości SMS z przypomnieniem o zaległej płatności wynosi 5 zł netto (6,15zł brutto) od każdej nadanej wiadomości.

5. Opłata za sporządzenie i wykonanie cesji wynosi 25 zł netto (30,75 zł brutto). Koszt ponosi Cesjonariusz, chyba że strony cesji postanowią inaczej.
6. Opłata za sporządzenie aneksu wynosi 25 zł netto (30,75 zł brutto). Opłata jest zniesiona przy pierwszym aneksie w danym roku kalendarzowym.
7. Opłata za sporządzenie Noty Księgowej wynosi 5 zł netto (6,15 zł brutto).
8. (...).
9. Dodatkowe wsparcie może być udzielone na życzenie Klienta. Stawka godzinowa za świadczenia dodatkowych usług jest indywidualnie podawana z uwzględnieniem zakresu prac (technicznych, prawnych, itp.) i wybranego Pakietu, chyba że została zawarta odrębna umowa, która określa i wycenia konkretny zakres usług.
10. Opłata manipulacyjna za wypłaty środków z Konta Prepaid jest regulowana w §4a ust. 18.
11. W przypadku dyspozycji wypłaty nadpłaconych środków na Koncie, jednorazowa opłata manipulacyjna od każdego przelewu wynosi 5,00 zł netto (6,15 zł brutto) i zostanie potrącona ze zwracanej kwoty.
12. W przypadku konieczności zwrotu środków za pośrednictwem systemu płatności PayPal, wysokość opłaty manipulacyjnej zostanie dodatkowo powiększona o 5% netto od zwróconej kwoty tym kanałem.

#### § 14. Postanowienia końcowe

1. Właściwe prawo dla Umowy jest prawem Polski.
2. Bez zgody Dostawcy, Abonent nie może przenieść żadnych praw ani obowiązków wynikających z Umowy.
3. (...).
4. W sprawach nieuregulowanych Umową, niniejszym Regulaminem bądź odrębnym regulaminem Dostawcy, stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy Prawo komunikacji elektronicznej.
5. W razie rozbieżności pomiędzy postanowieniami Regulaminu i Umowy, pierwszeństwo mają postanowienia Umowy.
6. Regulamin podawany jest przez Dostawcę do publicznej wiadomości poprzez umieszczenie go na stronach internetowych Dostawcy oraz dostarczany jest nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także na każde jego żądanie w formie pisemnej lub elektronicznej.
7. Abonent podaje dostawcy usług telekomunikacyjnych następujące dane:
  - a. (...);
  - b. w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną:
    - i. nazwę,
    - ii. numer identyfikacyjny REGON lub NIP, o ile został nadany, lub numer w rejestrze przedsiębiorców albo ewidencji działalności gospodarczej lub innym właściwym rejestrze prowadzonym w państwie członkowskim,
    - iii. na żądanie Dostawcy Usług – dane osób reprezentujących Abonenta umożliwiające Dostawcy Usług ich weryfikację, w szczególności imię (imiona) i nazwisko oraz numer PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu.
8. (...).
9. (...).
10. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta oraz Użytkownika znajdują się w Polityce prywatności dostępnej na stronie internetowej Dostawcy.
11. Spory cywilnoprawne pomiędzy Abonentem a Dostawcą będą rozstrzygane przed właściwymi sądami dla Dostawcy.
12. Niewykonywanie lub opóźnienie w wykonywaniu przez stronę jednokrotnie lub wielokrotnie jakichkolwiek uprawnień wynikających z niniejszej Umowy, nie oznacza rezygnacji z nich przez stronę, a jednorazowe lub częściowe wykonanie jakiegokolwiek z tych uprawnień nie uniemożliwia innego lub przyszłego ich wykonywania ani wykonywania jakichkolwiek innych uprawnień wynikających z niniejszej Umowy.
13. W razie nieważności lub nieskuteczności któregośkolwiek z postanowień niniejszej Umowy, nie powoduje to nieważności lub nieskuteczności pozostałych postanowień niniejszej Umowy.
14. Panel Klienta oraz inne oprogramowania Dostawcy, w szczególności zainstalowane na Panelu Klienta, stanowi przedmiot praw autorskich, podlegający ochronie na podstawie Ustawy z dn. 4 lutego 1994 r. o

- Prawie Autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Z 1994 r. Nr 24, poz. 83 ze zm.). Wszelkie naruszenie prawa autorskiego Dostawcy jest zakazane i może podlegać sankcje karne i cywilne.
15. Regulamin wchodzi w życie z dniem 10.11.2024 roku i w pełni zastępuje Regulamin obowiązujący do dnia 9.11.2024 roku.

-- KONIEC REGULAMINU --