

## 1. Postanowienia ogólne.

1.1. Niniejszy Regulamin Cyfrowej Telefonii Stacjonarnej, zwany dalej "Regulaminem", określa szczegółowe zasady świadczenia przez SOFT PRO 2 Sp. z o.o. z siedzibą w Sosnowcu usług Cyfrowej Telefonii Stacjonarnej. Odniesienie do Umowy lub Cennika w niniejszym Regulaminie dotyczy Umowy lub Cennika w zakresie usług Cyfrowej Telefonii Stacjonarnej.

## 2. Zakres świadczonych usług, zakres obsługi serwisowej.

2.1. W zakresie Umowy o świadczenie usług telefonicznych Operator świadczy w szczególności następujące usługi:

2.1.1. instalacja usługi

2.1.2. usługi połączeń telefonicznych w ruchu automatycznym:

2.1.2.1. połączenia wewnętrzne (realizowanie w sieci Operatora)

2.1.2.2. połączenia lokalne (realizowane w tej samej strefie numeracyjnej),

2.1.2.3. połączenia strefowe (realizowane w tej samej strefie numeracyjnej nie będące połączeniami lokalnymi oraz wewnętrznymi),

2.1.2.4. połączenia międzystrefowe (realizowane na obszarze wykraczającym poza strefę numeracyjną, w której nastąpiło rozpoczęcie połączenia, na terenie kraju, do sieci stacjonarnych),

2.1.2.5. połączenia międzynarodowe (wykraczające poza granice Rzeczypospolitej Polskiej),

2.1.2.6. połączenia do sieci komórkowych,

2.1.2.7. inne połączenia określone w Cenniku,

2.1.2.8. inne usługi dodatkowe określone w Cenniku

2.2. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług, wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie. Odpowiedzialność Dostawcy usług nie obejmuje utraconych przez Abonenta korzyści.

2.3 Abonent ma możliwość zgłaszania awarii w Biurze Obsługi Klienta ul. Lenartowicza 108 w Sosnowcu, telefonicznie lub pocztą e-mail.

2.4. Usunięcie awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od momentu zgłoszenia. O ile awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 3 dni roboczych od jej zgłoszenia, Dostawca usług określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.

2.5. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Dostawcę usług w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta, w szczególności awarii z przyczyn leżących po stronie klienta.

## 3. Opłaty.

3.1. Abonent obowiązany jest do uiszczania opłat zgodnie z cennikiem Cyfrowej Telefonii Stacjonarnej, a w szczególności:

3.1.1. opłaty jednorazowej za przyłączenie urządzenia końcowego Abonenta do sieci Operatora

3.1.2. opłat abonamentowych, opłat za połączenia i inne usługi zrealizowane z jego urządzenia końcowego

3.2. Opłaty za korzystanie z Usługi winny być regulowane do 10-go dnia danego miesiąca.

3.3. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat naliczane będą odsetki ustawowe.

3.4. Abonentowi, któremu Operator ograniczył świadczenie Usługi, przywraca się jej pełny wymiar w momencie spłaty całości należności wobec Operatora.

3.5. Operator wystawia faktury VAT za świadczoną usługę.

3.6. Billing, informacje o bieżących fakturach oraz inne informacje o stanie usługi są dostępne po zalogowaniu się Abonenta do Panelu Obsługi Klienta (eBOK).

## 4. Warunki świadczenia usług telefonicznych za pomocą Cyfrowej Telefonii Stacjonarnej.

4.1. Przyłącznie Abonenckie przeznaczone jest do używania przez Abonenta na zasadach określonych w Regulaminie.

4.2. Operator świadczy usługi w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych.

4.3. W przypadku występującego przed zawarciem Umowy braku możliwości technicznych do wykonania Instalacji, Operator uzgadnia z Abonentem sposób wykonania zleconych usług, w szczególności określa możliwy termin i koszt ich wykonania.

4.4. Podstawą zakończenia Instalacji jest podpisanie przez Abonenta Protokołu Zdawczo-Odbiorczego, stanowiącego integralną część Umowy.

4.5. Abonent powinien korzystać z usług świadczonych przez Operatora za pomocą urządzenia końcowego w sposób niepowodujący zakłóceń w działaniu Sieci Operatora.

## **5. Reklamacje**

5.1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Operatora usług określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.

5.1.1. Reklamacja powinna zawierać: nazwisko, imię albo nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby Abonenta, numer Umowy, określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu, przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, czytelny podpis Abonenta.

5.1.2. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 5.1.1. , Dostawca usług, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin 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.

5.2. Reklamacja składana jest w formie pisemnej pod rygorem nieważności

5.3. Reklamacja może być złożona w terminie do 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 Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.

5.4. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 5.1.2. pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

5.5. Zgłoszenia reklamacyjne rozpatrywane są przez Usługodawcę w terminie do 30 dni od dnia zgłoszenia, a odpowiedź udzielana jest na piśmie przesłanym listem zwykłym na adres Usługobiorcy podany w Umowie.

5.6. W przypadku potwierdzonej przez Operatora przerwy w dostarczaniu Usług z winy Operatora trwającej nieprzerwanie dłużej niż 3 dni robocze, Abonentowi, na jego pisemny wniosek przysługuje zwrot opłaty w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej, za każdy dzień braku świadczenia usługi.

5.7. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem polubownym lub sądem powszechnym.

## **6. Zmiana zakresu usług.**

6.1. Abonent ma prawo do zmiany zakresu usług w ramach usług telefonicznych objętych Umową na warunkach określonych w Cenniku.

6.2. Zmiana zakresu usług dokonywana jest na pisemny wniosek Abonenta złożony osobiście w Biurze Obsługi Klienta Operatora.

6.3. Składany przez Abonenta wniosek powinien zawierać dane Abonenta objęte Umową, numer Umowy, zakres zmiany oraz termin, od którego zmiana ma obowiązywać.

6.4. W szczególnych przypadkach istotna zmiana zakresu usług objętych Umową może skutkować koniecznością zawarcia aneksu do Umowy.

## **7. Numer abonencki.**

7.1. Numer abonencki służy do identyfikacji Urządzeń Abonenckich w sieci telekomunikacyjnej i nadawany jest przez Operatora.

7.2. Numer abonencki może być zmieniony odpłatnie na życzenie Abonenta, gdy jest to technicznie możliwe.

7.3. Operator może dokonać zmiany numeru abonenckiego po uprzednim zawiadomieniu Abonentów o planowanej zmianie numerów oraz o ich nowych numerach co najmniej na jeden okres rozliczeniowy przed zamierzonym terminem zmiany, przy czym w takim przypadku Abonent jest uprawniony do rozwiązania Umowy w zakresie usług telefonicznych w formie pisemnej ze skutkiem natychmiastowym pod warunkiem doręczenia takiego oświadczenia Operatorowi na co najmniej siedem (7) dni przed wejściem w życie zmiany numeru abonenckiego.

## **8. Rozwiązanie Umowy lub zmiana Umowy**

8.1. Operator jest zobowiązany powiadomić Abonenta za pośrednictwem źródeł elektronicznych – e-mail , na stronie www Panelu Obsługi Klienta o każdorazowej zmianie Umowy, Regulaminu, Cennika z jednomiesięcznym wyprzedzeniem.

8.2. W przypadku złożenia przez Abonenta pisma o niezaakceptowaniu zmian Umowy bądź Regulaminu, Umowa ulega rozwiązaniu ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego.

8.3. Umowa, która została przedłużona na czas nieokreślony może być rozwiązana przez każdą ze stron, z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca.

8.4. Operator może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym gdy:

8.4.1. Abonent opóźnia się z wnoszeniem opłaty abonamentowej dłużej niż 30 dni, mimo wcześniejszych wezwań przez Operatora do uiszczenia zaległych wobec Operatora opłat.

8.4.2. Abonent nie uiszcza opłat na rzecz Operatora zgodnie z Umową i Cennikiem.

8.4.3. Abonent używa sprzętu niezgodnie z Umową, Regulaminem lub udostępnia go osobom trzecim.

8.4.4. Abonent używa urządzeń powodujących zakłócenia w sieci innym Abonentom, mimo wcześniejszych wezwań przez Operatora do zaprzestania takich działań.

8.4.5. Rozwiązanie Umowy przez Operatora nie zwalnia Abonenta z uiszczenia zaległych wobec Operatora opłat.

### **9. Postanowienia końcowe.**

9.1. Operator nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu w sieciach telekomunikacyjnych operatorów trzecich, w szczególności w sieci Internet.

9.2. Abonent zobowiązany jest aktualizować swoje dane osobowe niezwłocznie po każdej zmianie tych danych.

9.3. Abonent dołoży wszelkich starań w celu zabezpieczenia swojego hasła w Panelu Obsługi Klienta przed osobami niepowołanymi. Operator nie ponosi odpowiedzialności za utratę przez Abonenta hasła oraz późniejsze działania przy użyciu tego hasła. Utratę hasła należy niezwłocznie zgłosić Operatorowi.

9.4 Umowę można zawierać na czas nieokreślony lub na czas określony w zależności od wybranej promocji.

Niniejszym zobowiązuje się do przestrzegania warunków Umowy i Regulaminu. Oświadczam, że zapoznałem/am się z ich treścią. Wyrażam zgodę na przechowywanie moich danych osobowych przez Operatora, a Operator zobowiązuje się do dysponowania nimi w zakresie świadczonej usługi oraz wyrażam zgodę na udostępnianie ich podmiotom trzecim w zakresie koniecznym do egzekwowania zaległych należności wobec Operatora.

.....  
*Data*

.....  
*Data*

.....  
*Usługodawca*

.....  
*Usługobiorca*