

Załącznik 3 do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych

Regulamin świadczenia usług przez Televoice Polska Sp. z o.o.

I – Definicje

Ilekcóż w Regulaminie użyto podanych niżej słów pisanych z dużej litery, należy je rozumieć w podanym w niniejszym punkcie znaczeniu:

1. **Televoice**, **Operator** - Firma działająca pod nazwą: Televoice Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, świadcząca usługi na podstawie posiadanych umów i / lub zezwoleń.
2. **Abonent** - Osoba (osoba prawna lub podmiot nie posiadający osobowości prawnej), która zawarła z Televoice Umowę w formie pisemnej.
3. **Cennik** - Zestawienie opłat za udostępnione usługi telekomunikacyjne oraz usługi dodatkowe, stanowiące załącznik do Umowy.
4. **Umowa** - Umowa o udostępnienie usług telekomunikacyjnych oraz usług dodatkowych zawarta w formie pisemnej, na podstawie której Televoice zobowiązuje się do udostępniania usług na rzecz Abonenta, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy oraz postanowień niniejszego Regulaminu.
5. **Usługi** - usługi telekomunikacyjne uprawnionego Operatora publicznego oraz usługi dodatkowe, udostępnione przez Televoice na rzecz Abonenta.
6. **Obiekt** - miejsce udostępnienia usług przez Udostępniającego.
7. **Urządzenie Abonenckie** - urządzenia stanowiące zakończenie łącza telekomunikacyjnego zainstalowane w lokalu Abonenta (telefon, telefaks, modem, itp.).
8. **Urządzenie Aktywne** - terminal dostępowy Abonenta, przy czym terminal dostępowy rozumiany jest jako komputer lub inne urządzenie abonenckie umożliwiające nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych, wykorzystywanych przez Abonenta w ramach korzystania z usług świadczonych na podstawie Umowy.
9. **Sieć** - sieć telekomunikacyjna stanowiąca własność lub zarządzana przez Operatora, za pomocą której Operator świadczy usługi.
10. **Operator publiczny** - operator wykonujący działalność telekomunikacyjną na podstawie koncesji / zezwolenia telekomunikacyjnego.
11. **Awaria** - zgłoszona przez Abonenta i potwierdzona przez Televoice przerwa w dostępie do Usługi.
12. **Miesiąc** - miesiąc kalendarzowy.

II – Ogólne warunki Umowy

§1

Televoice udostępnia usługi w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, załącznikach do Umowy i niniejszym Regulaminie.

§2

1. W imieniu Televoice Umowę zawiera upoważniona przez niego osoba.
2. Przez upoważnioną osobę rozumie się osobę legitymującą się pisemnym pełnomocnictwem wydanym przez Televoice, które potwierdza uprawnienia tej osoby do zawierania Umów na rzecz Televoice.
3. Umowa może być zawarta po należytych udokumentowaniu Operatorowi tożsamości Abonenta, tj. w przypadku osób prawnych lub jednostek organizacyjnych nieposiadających

osobowości prawnej – na podstawie odpisu z właściwego, prawem przewidzianego rejestru oraz dokumentu stwierdzającego nadanie numeru identyfikacji podatkowej (NIP) i Regon.

§3

1. Wysokość opłat za udostępnione Usługi określa Cennik wydawany przez Televoice.
2. Cennik udostępniony jest Abonentowi przy zawarciu Umowy.
3. O zmianach cen Televoice powiadamia swoich Abonentów co najmniej z jednomiesięcznym wyprzedzeniem. Nowy cennik będzie dostarczony Abonentowi pocztą lub bezpośrednio za pisemnym potwierdzeniem odbioru. Aktualny cennik jest również udostępniany w siedzibie Televoice.

III – Zakres i warunki udostępniania usług

§4

1. Televoice, na podstawie niniejszego Regulaminu i Umowy, udostępnia usługi telekomunikacyjne określone w Załączniku nr 1 do Umowy.
2. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usług Abonent może składać do Opiekuna handlowego, zgodnie z Załącznikiem nr 2 do Umowy.

§5

1. Łącze Sieciowe Operatora przeznaczone jest do używania przez Abonenta na zasadach określonych w Regulaminie.
2. Operator świadczy usługi w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych.
3. Numer urządzenia abonenckiego nadaje Televoice.
4. Numer urządzenia abonenckiego może być zmieniony na życzenie Abonenta, gdy jest to technicznie możliwe.
5. Zmiany numeru urządzenia abonenckiego, Televoice może dokonać tylko w wyjątkowych i szczególnie uzasadnionych sytuacjach, jeżeli jest to wynikiem okoliczności, za które Televoice nie ponosi odpowiedzialności po uprzednim zawiadomieniu Abonentów o planowanej zmianie numerów oraz o ich nowych numerach, co najmniej na trzy miesiące przed planowanym terminem zmiany.
6. Abonent zobowiązuje się używać urządzenie zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.
7. Abonent nie ma prawa do dokonywania samodzielnie napraw i modernizacji Urządzenia Abonenckiego, polegających w szczególności na zmianie oprogramowania lub jego konfiguracji, bez uprzedniej, pisemnej zgody Televoice.
8. Abonent zobowiązany jest powiadomić Televoice o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego.
9. Abonent nie może bez zgody Televoice, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, podłączyć do Urządzenia Abonenckiego, bezpośrednio lub pośrednio urządzeń nie będących w wyłącznej dyspozycji Abonenta lub użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.
10. W przypadku instalacji przez Operatora, na potrzeby Usługi Urządzeń Abonenckich, Abonent zapewni Udostępniającemu wstęp na teren Abonenta oraz zapewni dostęp do niezbędnych do przeprowadzenia instalacji i testów miejsc Abonenta, w szczególności miejsc, w których będą zainstalowane Urządzenia Abonenckie. Abonent zobowiązany jest do udostępniania miejsc instalacji na wnioski Televoice, w szczególności w celu usunięcia Awarii.

11. Abonent zobowiązany jest do prawidłowego przygotowania Urządzenia Aktywnego oraz zabezpieczenia znajdujących się w Urządzeniu danych w razie zlecenia konfiguracji Urządzenia Abonenckiego Operatorowi.

12. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę danych przesyłanych przez łącze sieciowe, jak również za szkody wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanych przez Abonenta z sieci Internet.

13. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych Abonenta zawartych w Urządzeniu Aktywnym, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich.

14. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Udostępniającego o trwałym opuszczeniu lokalu, w którym znajduje się Urządzenie Abonenckie.

15. Po zakończeniu okresu trwania Umowy Abonent obowiązany jest zwrócić Televoice Urządzenie Abonenckie na swój koszt.

§6

Televoice zapewnia Abonentowi poufność informacji o udostępnianych na jego rzecz usługach oraz o ich treści.

IV - Zobowiązania Abonenta

§7

1. Abonent zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu i Umowy.

2. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania opłat przewidzianych Regulaminem i obowiązującym aktualnie Cennikiem.

3. Abonent zobowiązany jest do bezzwłocznego poinformowania Televoice o każdej zmianie adresu do doręczeń lub innych danych Abonenta określonych w Umowie w terminie 7 dni od dnia dokonania zmiany lub rozpoczęcia wprowadzania takich zmian, dołączając dokumenty potwierdzające powyższe zdarzenie. W przypadku niewykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania, wszelką korespondencję kierowaną do Abonenta pod dotychczasowym adresem i z dotychczasowymi danymi uważa się za prawidłowo nadaną ze wszystkimi konsekwencjami doręczenia dla Abonenta.

4. Abonent zobowiązuje się do nie instalowania jakichkolwiek urządzeń (gdziekolwiek w Obiekcie lub poza Obiektem lub na sieci telekomunikacyjnej służącej do świadczenia usług przez Televoice a znajdującej się w Obiekcie), wpływających lub mogących wpływać w jakikolwiek niekontrolowany sposób lub powodujących utrudnienia w kontroli ruchu telekomunikacyjnego. Postanowienia zdania poprzedzającego dotyczą w szczególności takich urządzeń jak dialery i inne urządzenia do transmisji danych.

5. Abonent jest zobowiązany do zabezpieczenia swoich stacji roboczych podłączonych do sieci Televoice programami antywirusowymi na swój koszt.

V – Opłaty

§8

1. Abonent jest zobowiązany do uiszczania opłat, określonych w Cenniku nie później, niż w terminie określonym na fakturze VAT.

2. W fakturach VAT wykazuje się:

- opłaty za usługi wykonane w okresach wykazanych w fakturach VAT,
- opłaty za dodatkowe świadczenia wykonane w okresach wykazanych w fakturach VAT,

c. kwoty naliczonego podatku VAT, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

3. Faktury VAT są doręczane za pośrednictwem poczty, poczty e-mail lub bezpośrednio do Abonenta.

4. Fakturę VAT należy uregulować przelewem bankowym na konto Televoice wskazane na fakturze VAT.

5. Nieotrzymanie faktury VAT nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania należności za dany okres rozliczeniowy, po otrzymaniu faktury. W przypadku nieotrzymania faktury należy niezwłocznie skontaktować się z Televoice .

6. Udostępniający zastrzega sobie prawo do wystawienia faktur VAT za inne okresy rozliczeniowe, niż miesięczne.

7. Zgłoszenie przez Abonenta w formie pisemnej reklamacji, w tym co do wysokości faktury VAT nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania opłat wynikających z faktury VAT.

§9

1. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat pobiera się odsetki ustawowe.

2. Odsetki należą się za czas opóźnienia, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin zapłaty faktury VAT. Odsetki nalicza się w dniu zapłaty (w dniu wpływu na rachunek Televoice) przez Abonenta zaległej należności (częściowej lub całkowitej) licząc stan przeterminowania od dnia wyznaczonego jako termin płatności.

3. W przypadku gdy opłaty nie zostały uregulowane w całości, podstawę naliczenia odsetek stanowią kwoty uiszczone po terminie zapłaty.

4. Kwota należnych odsetek i podstawa ich naliczenia wykazywana będzie odrębnym dokumentem finansowym.

5. Nieuregulowanie należności przez Abonenta w wysokości i w terminie wskazanym na rachunku fakturze VAT, upoważnia Operatora do ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług.

6. W przypadku nieuregulowania należności bądź rażącego naruszenia umowy Televoice może:

- ograniczyć bądź zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych, (nie będących usługami powszechnymi), utrzymując świadczenie usług nie powiększających zadłużenia Abonenta, w tym przekazywanie połączeń do Abonenta lub połączenia nieodpłatne jeżeli Abonent pozostaje w zwłoce z płatnością należności za wykonanie usług telekomunikacyjnych przez okres dłuższy, niż 14 dni,
- ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych jeśli Abonent uporczywie narusza warunki niniejszego Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych, w szczególności:

- podał nieprawdziwe informacje lub przedstawił fałszywe dokumenty niezbędne do zawarcia Umowy,
- wykorzystuje sieć telekomunikacyjną lub świadczone usługi przez Televoice do celów niezgodnych z prawem,
- utracił tytuł prawny do zainstalowania urządzenia końcowego w miejscu przez siebie wskazanym.

§10

1. Abonent korzystający z Usług, kwestionujący ich jakość lub wysokość naliczonych przez Televoice (z tytułu tych usług) opłat, może wnosić reklamacje.

2. Przedmiotem reklamacji może być w szczególności:

- wykonanie usługi z naruszeniem warunków określonych w Regulaminie i Umowie zawartej z Abonentem,
- zła pod względem technicznym jakość usług,
- nieprawidłowo naliczona przez Televoice wysokość opłat.

3. Operator nie odpowiada za przerwy w dostępie do usług spowodowane wyłącznie przyczynami od niego niezależnymi, a w szczególności zaistniałych po stronie Operatora publicznego.
4. Televoice nie ponosi odpowiedzialności za problemy i koszty związane z niewystarczającą jakością łączy telekomunikacyjnych publicznej sieci telekomunikacyjnej.

§11

Reklamacje należy zgłaszać Udostępniającemu pisemnie pod adres: ul. Wielicka 38/U1, 02-657 Warszawa, w formie e-mail na adres televoice@televoice.pl

§12

1. Reklamacje dotyczące wymiaru opłat za udostępnione Usługi mogą być zgłaszane w ciągu jednego roku od dnia upływu terminu płatności.
2. Televoice jest zobowiązany do przechowywania pełnej dokumentacji Usług przez okres co najmniej trzech lat od ostatniego dnia miesiąca w którym realizowano usługi.

§13

1. Televoice jest zobowiązany potwierdzić pisemnie Abonentowi przyjęcie reklamacji.
2. Reklamacja powinna zawierać dane Abonenta, numer zawartej Umowy, dane osoby składającej reklamację oraz opis przedmiotu reklamacji.
3. Reklamujący powinien wskazać lub dołączyć dokumenty i inne będące w jego posiadaniu dowody, którymi uzasadnia reklamację.

§14

Televoice jest obowiązany rozpatrzyć wyczerpująco i wnikliwie okoliczności faktyczne i prawne danej reklamacji.

§15

1. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 dni od daty otrzymania reklamacji przez Televoice.
2. Jeżeli w tym terminie reklamacja nie może być rozpatrzona, Operator zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o powyższym Abonenta, podając w zawiadomieniu przyczynę opóźnienia w rozpoznaniu reklamacji oraz przewidywany termin, w którym reklamacja zostanie rozpoznana.
3. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Televoice powiadamia Abonenta listem poleconym za potwierdzeniem odbioru lub faksem, bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej.
4. Postępowanie reklamacyjne kończy się z chwilą zwrotnego otrzymania przez Televoice potwierdzenia odbioru przesyłki, o której mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu, lub otrzymania potwierdzonej przez pocztę odmowy przyjęcia przesyłki przez Abonenta, lub niemożliwości jej doręczenia z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

§16

1. W przypadku spadku szybkości transmisji danych w ramach świadczonej usługi dostępu do Internetu o ponad 30% utrzymującej się 1 dzień lub dłużej Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za dostęp do Internetu za każdy dzień spadku szybkości.
2. W przypadku uchybienia przez Televoice terminowi podłączenia usług, określonym w Umowie, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień uchybienia terminowi.
3. Odszkodowania, opisane w pkt. 1 – 3 będą przyznawane po zakończeniu postępowania reklamacyjnego i rozliczane z zobowiązaniami Abonenta z tytułu świadczenia Usług przez Televoice w następnym okresie rozliczeniowym.

§17

1. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji, Abonent może wnieść odwołanie do wskazanej jednostki odwoławczej w

terminie 14 dni od daty doręczenia pisma z odpowiedzią na reklamację.

2. Odwołanie wnosi się za pośrednictwem jednostki organizacyjnej Udostępniającego rozstrzygającej reklamację w I instancji, która w terminie 7 dni od daty otrzymania odwołania może:

- a. zmienić rozstrzygnięcie,
- b. przekazać odwołanie wraz z aktami sprawy jednostce odwoławczej.

3. Jednostka odwoławcza w terminie 30 dni od daty otrzymania rozpatruje odwołanie i udziela odpowiedzi wraz z pouczeniem o wyczerpaniu drogi reklamacyjnej i prawie wystąpienia na drogę sądową w postępowaniu cywilnym.

§18

1. Televoice zastrzega sobie prawo dochodzenia od Abonenta niezapłaconych należności nawet pomimo rozwiązania z nim Umowy.

2. Televoice przechowuje dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie (modem do Internetu, gniazdo telefoniczne, do którego można podłączyć telefon).

3. Połączenia generujące podwyższone opłaty (0300, 0400 itp.) zostają zablokowane z chwilą podpisania Umowy. Odblokowanie następuje bezpłatnie na wniosek Abonenta.

§19

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się odpowiednie przepisy prawa.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 25/07/2014