

1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usług przez firmę BIG SERWIS S.C., polegających na zapewnieniu połączeń telefonicznych oraz związanych z nimi świadczeń dodatkowych, zwanych dalej „Internetową Telefonią Cyfrową” w skrócie ITC.
- 1.2. Ilekroć w poniższym Regulaminie użyto podanych poniżej słów lub zwrotów pisanych z dużej litery, należy je rozumieć w podanym niżej znaczeniu:

Abonent - podmiot, który jest Stroną zawartą na piśmie z Operatorem Umowy o świadczenie usług ITC.

Cennik – zestawienie cen za świadczone przez Operatora usługi ITC.

Instalacja – aktywacja konta abonenckiego w systemie obejmująca dostarczenie niezbędnych informacji o ustawieniach urządzeń lub oprogramowania VoIP lub konfiguracja urządzenia dostępowego VoIP; instalacja podlega opłatom określonym w Cenniku.

Limit wartości połączeń – kwotowe ograniczenie wartości połączeń telefonicznych wykonywanych z danego numeru abonenckiego, stosowane opcjonalnie jako mechanizm kontroli kosztów połączeń; nie dotyczy bezpłatnych połączeń wychodzących do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy

Lokal – miejsce udostępnienia usług objętych Umową

Okres rozliczeniowy – okres, za który dokonywane są rozliczenia Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczenia usługi ITC, rozpoczynający się i kończący w dniach wskazanych przez Operatora na Rachunku

Operator - podmiot świadczący usługę ITC, z którym Abonent zawarł Umowę

Opłata abonamentowa – opłata za możliwość korzystania ze świadczonych przez Operatora usług ITC, obowiązująca według Cennika, Umowy lub regulaminu promocji, ponoszona przez Abonenta w Okresach rozliczeniowych w trakcie obowiązywania Umowy

Protokół Odbioru Technicznego – dokument, stanowiący potwierdzenie instalacji usług zamówionych przez Abonenta

Rachunek – dokument księgowy, będący podstawą dokonywanych przez Abonenta płatności za usługi ITC, w szczególności polecenie zapłaty lub faktura VAT

Umowa - Umowa o świadczenie usług ITC zawarta na piśmie pomiędzy Operatorem oraz Abonentem

Urządzenie VoIP – urządzenie abonenckie zapewniające dostęp do usług ITC, określone w Protokole Odbioru Technicznego lub Umowie

2. Zakres świadczonych usług

W zakresie Umowy o świadczenie usług telefonicznych Operator świadczy usługi

połączeń głosowych określonych w Cenniku oraz inne usługi określone w Cenniku

3. Warunki świadczenia usług telefonicznych

- 3.1. Operator świadczy usługi w zasięgu dowolnej sieci internetowej w zakresie istniejących możliwości technicznych.
- 3.2. W przypadku występującego przed zawarciem Umowy braku możliwości technicznych do wykonania Instalacji, Operator ma prawo odmowy udostępnienia usługi lub uzgodnienia z Abonentem sposobu wykonania zleconych usług, w szczególności określa możliwy termin i koszt ich wykonania.
- 3.3. Operator zobowiązuje się do dokonania Instalacji w Lokalu Abonenta w terminie **7 dni** od daty podpisania Umowy, chyba że strony uzgodnią, w formie pisemnej pod rygorem nieważności, inny termin Instalacji. Abonent zobowiązuje się do udostępnienia w wyznaczonym terminie Lokalu upoważnionemu pracownikowi Operatora, wykonującemu Instalację. Nieudostępnienie Lokalu we wskazanym terminie spowoduje odpowiednie przesunięcie terminu Instalacji.
- 3.4. Przygotowanie Lokalu oraz miejsca dokonania Instalacji należy do Abonenta.
- 3.5. W dniu instalacji Abonent winien posiadać niezbędne okablowanie możliwe do wykorzystania przez Operatora, będące częścią przyłącza abonenckiego. Zobowiązania Operatora w ramach Instalacji ograniczają się do zainstalowania lub wymiany oraz uaktywnienia Urządzenia VoIP oraz do zapewnienia Abonentowi dostępu do usług telefonicznych.
- 3.6. Podstawą zakończenia Instalacji jest podpisanie przez Abonenta Protokołu Odbioru Technicznego, stanowiącego integralną część Umowy.
- 3.7. Łącze internetowe Abonenta winno zapewniać niezbędną jakość do poprawnej transmisji danych głosowych. Minimalna przepustowość łącza nie może być mniejsza niż 100kbit/s symetrycznie. Opóźnienia nie powinny być wyższe niż 100ms.
- 3.8. Numer seryjny Urządzenia VoIP zawarty jest w Protokole Odbioru Technicznego, stanowiącym integralną część Umowy.
- 3.9. Abonent powinien korzystać z usług świadczonych przez Operatora i Urządzenia Abonenckiego w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu sieci a w szczególności nie powinien dołączać do sieci urządzeń nie spełniających wymogów wynikających z obowiązującego prawa lub dołączać urządzeń do sieci w punktach nie będących jej zakończeniami.

- 3.10. Operator nadaje Abonentowi numer abonencki (numery abonenckie) określone zgodnie z Umową.
- 3.11. Numer abonencki może być zmieniony na życzenie Klienta, gdy jest to technicznie możliwe i na warunkach określonych bieżącym regulaminem zmiany numeru.
- 3.12. 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 pod rygorem nieważności ze skutkiem natychmiastowym pod warunkiem doręczenia takiego oświadczenia Operatorowi na co najmniej **siedem (7)** dni przed wejściem w życie zmiany numeru abonenckiego
- 3.13. Abonent ma prawo do zmiany zakresu usług w ramach usług telefonicznych objętych Umową, w szczególności planu taryfowego, na warunkach określonych w Cenniku.
- 3.14. Zmiana zakresu usług dokonywana jest na wniosek Abonenta przekazany Operatorowi jednym z dostępnych i umożliwiających tą procedurę kanałów komunikacji.
- 3.15. Składany przez Abonenta wniosek powinien zawierać dane Abonenta objęte Umową, numer Umowy, zakres zmiany oraz termin, od którego zmiana ma obowiązywać. O ile jest to możliwe, Abonent może wykorzystać wzorzec wniosku przygotowany przez Operatora.
- 3.16. W szczególnych przypadkach istotna zmiana zakresu usług objętych Umową może skutkować koniecznością zawarcia aneksu do Umowy

4. Warunki zawarcia Umowy

4.1. Informacje wstępne

- 4.1.1. Umowa zostaje zawarta zgodnie z Regulaminem oraz według wzoru określonego przez Operatora
- 4.1.2. Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia usług ITC zgodnie z Regulaminem i Umową, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu i Umowy, w szczególności do uiszczania opłat określonych w Cenniku.
- 4.1.3. W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba umocowana na podstawie pisemnego pełnomocnictwa
- 4.1.4. Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela
- 4.1.5. Abonent zobowiązuje się zawiadomić Operatora przez należycie umocowanego przedstawiciela lub

osobiście o zmianie swoich danych określonych w Umowie w terminie **30 dni** od dnia zaistnienia takiej zmiany. Po otrzymaniu takiego zawiadomienia Operator zastrzega sobie prawo przesłania Abonentowi do podpisu Aneks do Umowy zawierający zgłoszoną zmianę. W przypadku braku zawiadomienia o zmianie adresu do korespondencji za prawidłowo doręczoną uznaje się korespondencję wysłaną przez Operatora na ostatni otrzymany od Abonenta adres do korespondencji.

4.2. Dokumenty

4.2.1. Umowa może być zawarta po stwierdzeniu przez Operatora na podstawie dokumentów dostarczonych przez podmiot zainteresowany zawarciem tej Umowy jego tożsamości, aktualnego adresu i prawidłowej reprezentacji:

A. w przypadku osób fizycznych: na podstawie dowodu osobistego zawierającego informację o aktualnym miejscu zameldowania lub na podstawie paszportu i dokumentu potwierdzającego aktualne miejsce zamieszkania;

B. w przypadku innych podmiotów: na podstawie aktualnego odpisu z właściwego rejestru lub ewidencji oraz aktualnego dokumentu stwierdzającego nadanie NIP i REGON

C. w przypadku przedstawiciela podmiotu zainteresowanego zawarciem Umowy: na podstawie dokumentu potwierdzającego umocowanie przedstawiciela do zawarcia Umowy oraz dokumentów jak w przypadku osoby fizycznej

4.2.2. Operator zastrzega sobie prawo żądania dodatkowych dokumentów w celu zawarcia Umowy

4.3. Kaucja

4.3.1. Operator zastrzega sobie prawo pobrania Kaucji od podmiotu zainteresowanego zawarciem Umowy

4.3.2. Kaucja nie podlega oprocentowaniu i jest ulokowana na odrębnym nie oprocentowanym rachunku bankowym Operatora

4.3.3. Kaucja zostanie zwrócona po potrąceniu przez Operatora ewentualnych należnych jej opłat w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

4.4. **Odmowa zawarcia lub zmiany Umowy**
Operator może odmówić zawarcia lub zmiany Umowy:

- z podmiotem, który nie spełnił określonych w Regulaminie warunków zawarcia tej Umowy, w szczególności z podmiotem, który nie przedstawił dokumentów określonych w tym rozdziale;
- z podmiotem, który zalega z opłatami na rzecz Operatora;

- z podmiotem, z którym wcześniej rozwiązał Umowę;
- jeżeli okazywane dokumenty są zniszczone lub budzą wątpliwości co do ich autentyczności;
- w przypadku braku możliwości technicznych świadczenia usług ITC

5. Czas obowiązywania Umowy

- Strony zawierają Umowę na czas określony lub na czas nieokreślony, począwszy od dnia jej podpisania przez należycie umocowanych przedstawicieli Stron.
- Umowa zawarta na czas określony będzie automatycznie przedłużona na kolejne okresy, na które została zawarta, o ile nie później niż **dwa tygodnie** przed upływem tego czasu żadna ze Stron nie dostarczy drugiej Stronie pisemnego oświadczenia o nieprzedłużaniu Umowy.
- W przypadku zastosowania Kaucji, Umowa wchodzi w życie w dniu zapłaty tej Kaucji przez podmiot zainteresowany jej zawarciem.

6. Odpowiedzialność

- Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi Telefonii Cyfrowej wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, regulaminie oraz obowiązujących przepisach prawa.
- Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości **1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej** za usługę Telefonii Cyfrowej.
- Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż **48 godzin**.
- Niezależnie od kary umownej, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi Telefonii Cyfrowej trwająca co najmniej **24 godziny**, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu **1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej** za Usługę.
- W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary umownej Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności prawnej za:
 - treści przekazywane podczas korzystania z Usługi,
 - szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Usługi (z zastrzeżeniem pkt. 6.2.-6.5.)

7. Opłaty

7.1. Wysokość opłat za usługi Telefonii Cyfrowej oraz zasady ich naliczania określa Cennik.

7.2. Operator zastrzega sobie prawo zmian Cennika. W przypadku podwyżki Operator jest obowiązany do pisemnego powiadomienia Abonenta z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego o zakresie zmian i terminie ich wprowadzenia

7.3. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy

7.4. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczenia opłat w wysokości określonej w aktualnym Cenniku Operatora lub Umowie na podstawie Rachunku wystawionego przez Operatora. Brak Rachunku nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat w terminie do końca Okresu rozliczeniowego, za który nie otrzymał Rachunku. W przypadku nieotrzymania Rachunku Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia o tym fakcie Operatora. W przypadku nieuiszczenia opłat Operator może przerwać udostępnianie sygnału w Lokalu oraz wstrzymać się z jego dostarczeniem do czasu uiszczenia należności wraz z odsetkami za opóźnienie.

7.5. W przypadku opóźnienia w uiszczeniu Opłat okresowych lub innych opłat wynikających z Umowy, Rachunku lub Cennika Operatora, Operator ma prawo naliczania Abonentowi odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia. Abonent jest zobowiązany do zapłacenia naliczonych odsetek. W przypadku naliczenia przez Operatora odsetek, każda wpłata dokonana przez Abonenta zaliczona zostanie w pierwszej kolejności na poczet zaległych odsetek

7.6. W przypadku promocji zasady naliczania Opłat objętych promocją po zawarciem Umowy są regulowane regulaminem promocji

8. Sposób płatności

- Za korzystanie z usługi Telefonii Cyfrowej Operator wystawia Abonentowi faktury VAT. W fakturach określony jest także okres rozliczeniowy, za który naliczone są opłaty.
- Faktury VAT są doręczane Abonentowi **wyłącznie drogą elektroniczną** – na stronie internetowej panelu zarządzania kontem Abonenta dostępnym po adresem: <http://panel.itc.energis.pl>. Abonent powiadamiany jest o wystawieniu faktury listem e-mail wysłanym na adres e-mail Abonenta zdefiniowany w Umowie bądź w inny sposób. W przypadku nieotrzymania faktury VAT za dany okres rozliczeniowy Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić ten fakt do Operatora.
- Abonent zobowiązuje się do zapłaty należności za usługi ITC w terminie i w sposób określony w fakturze.
- Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora

- 8.5. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat Operator ma prawo pobierania odsetek ustawowych. O wysokości należnych odsetek Abonent zostanie powiadomiony pisemnie listem zwykłym lub w inny sposób.
- 8.6. Operator zastrzega sobie prawo ustalenia limitu dopuszczalnego zadłużenia Abonenta w stosunku do Operatora.
9. **Rozwiązanie Umowy**
- 9.1. W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony każdej ze stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy w każdym czasie z zachowaniem terminu wypowiedzenia równemu co najmniej jednemu Okresowi rozliczeniowemu. Bieg terminu wypowiedzenia rozpoczyna się od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu zostało złożone.
- 9.2. Co w przypadku wcześniejszego rozwiązania umowy na czas określony z inicjatywy Abonenta, jest on obowiązany do zapłacenia kary umownej o wartości określonej w Cenniku w terminie **7 dni** od zerwania Umowy.
- 9.3. Rozwiązanie umowy z inicjatywy Abonenta dokonane może być jedynie na podstawie pisemnego oświadczenie doręczonego Operatorowi za potwierdzeniem odbioru lub potwierdzeniem odbioru doręczonego Operatorowi listem poleconym za potwierdzeniem odbioru.
- 9.4. Umowa wygasa w skutek:
- upływu czasu, na który została zawarta
 - śmierci Abonenta
 - utraty zdolności Operatora do prowadzenia działalności gospodarczej
 - utraty uprawnień Operatora niezbędnych do świadczenia usługi ITC przy jednoczesnym zachowaniu zdolności do prowadzenia działalności gospodarczej
10. **Zawieszenie i ograniczenie świadczenia usług ITC**
- 10.1. Operator zastrzega sobie prawo do:
- ograniczenia świadczenia usług Telefonii Cyfrowej, utrzymując świadczenie usług Telefonii Cyfrowej nie powiększających zadłużenia Abonenta, w tym przekazywania połączeń do Abonenta lub połączenia nieodpłatne, jeżeli Abonent pozostaje w zwłoce z płatnością należności za korzystanie z usługi Telefonii Cyfrowej przez okres dłuższy niż **45 dni**
 - ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług Telefonii Cyfrowej, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usługi Telefonii Cyfrowej.
 - ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług Telefonii Cyfrowej, jeżeli istnieje uzasadniona obawa, że Abonent nie uiszczy opłat wynikających z zawartej Umowy, w szczególności jeżeli przekroczy określony Limit wartości połączeń
- d. zmiany trybu naliczania opłat abonamentowych z trybu POSTPAID na tryb PREPAID W przypadku nitereminowego regulowania należności za świadczone usługi
- 10.2. Usługi Telefonii Cyfrowej mogą być ponownie świadczone bez ograniczeń po uiszczeniu przez Abonenta należności z należnymi odsetkami lub po zaprzestaniu przez Abonenta działań, które były przyczyną ograniczenia lub zawieszenia. Opłatę za ponowne rozpoczęcie świadczenia bez ograniczeń usług Telefonii Cyfrowej określa Cennik
11. **Postępowanie reklamacyjne**
- 11.1. Abonent może wnosić reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego świadczenia przez Operatora usług Telefonii Cyfrowej
- 11.2. Reklamacje mogą dotyczyć:
- niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług zamówionych przez Abonenta,
 - niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej zamówionej przez Abonenta w Umowie z zastrzeżeniem pkt 12.
 - nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
- 11.3. Reklamacja powinna zawierać dane pozwalające na jednoznaczną identyfikację klienta, określenie przedmiotu reklamacji, oraz w przypadku reklamacji pisemnej – podpis Abonenta
- 11.4. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę Operatora obsługującą Abonentów, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości
- 11.5. Jednostka organizacyjna Operatora rozpatrująca reklamację, w terminie **14 dni** od dnia jej wniesienia:
- udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej albo
 - informuje Abonenta o niemożności udzielenia odpowiedzi na reklamację w tym terminie, podając przyczynę zwłoki oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na reklamację; termin ten nie może przekroczyć **30 dni** od dnia wniesienia reklamacji
12. **Ograniczenia odpowiedzialności**
- 12.1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonywanie lub nienależyte wykonywanie zamówionej w Umowie usługi z przyczyn leżących po stronie łącz publicznego Internetu
13. **Numery alarmowe**
- 13.1. Operator informuje, że ITC nie jest usługą powszechną w rozumieniu Ustawy Prawo Telekomunikacyjne i nie gwarantuje się ciągłego i poprawnego działania dostępu do numerów alarmowych, w szczególności z zastrzeżeniem prawidłowego działania łącz internetowych..
- 13.2. W celu poprawnego działania wyboru numerów alarmowych Abonent zobowiązany jest do samodzielnego określenia lokalizacji urządzenia dostępowego VoIP w panelu zarządzającym użytkownika.
14. **Postanowienia końcowe**
- 14.1. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu, przy czym powiadomienie o zmianie Regulaminu powinno nastąpić z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego przed wejściem tych zmian w życie. Każdą zmianę Regulaminu Operator zobowiązany jest doręczyć Abonentowi. Jeżeli Abonent nie zaakceptuje zmiany, wówczas ma prawo rozwiązać ze skutkiem natychmiastowym Umowę w zakresie usług telefonicznych poprzez doręczenie Operatorowi w terminie do **14 dni** od wejścia w życie zmiany Regulaminu telefonicznego pisemnego oświadczenia, przy czym w przypadku takiego rozwiązania Umowy w zakresie usług telefonicznych Operatorowi nie przysługuje wobec Abonenta roszczenie odszkodowawcze.
- 14.2. Zmiany Regulaminu obowiązują Abonentów, którzy w terminie **14 dni** od dnia wejścia w życie tych zmian nie wypowiedzą Umowy zgodnie z Regulaminem.
- 14.3. Regulamin wchodzi w życie w dniu 01 marzec 2006.