

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG INTERNETOWEJ TELEFONII CYFROWEJ (ITC) W SYRION SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

### Rozdział I Postanowienia ogólne

1.1. Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usług przez firmę Syrion Sp. z o.o. zwaną dalej Operatorem, 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 zawartej 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

### Rozdział II Zakres świadczonych usług

2. W zakresie Umowy o świadczenie usług telefonicznych Operator świadczy usługi połączeń głosowych określonych w Cenniku oraz inne usługi określone w Cenniku

### Rozdział III 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. Operator nie zaleca uruchamiania usługi ITC na internetowych łączach radiowych. W takim przypadku uruchomienie usługi następuje tylko na wyraźne życzenie Abonenta przy akceptacji braku gwarancji jakości świadczonych usług i rezygnacji z wszelkich roszczeń za niedostępność lub nienależytą jakość połączeń.

3.9. Numer seryjny Urządzenia VoIP zawarty jest w Protokole Odbioru Technicznego, stanowiącym integralną część Umowy.

3.10. 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.

3.11. Operator nadaje Abonentowi numer abonencki (numery abonenckie) określone zgodnie z Umową.

3.12. Numer abonencki może być zmieniony na życzenie klienta, gdy jest to technicznie możliwe i na warunkach określonych bieżącym regulaminem zmiany numeru.

3.13. 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

3.14. Abonent ma prawo do zmiany zakresu usług w ramach usług telefonicznych objętych Umową, w szczególności planu taryfowego, na warunkach określonych w Cenniku.

3.15. Zmiana zakresu usług dokonywana jest na wniosek Abonenta przekazany Operatorowi jednym z dostępnych i umożliwiających tą procedurę kanałów komunikacji.

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

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

## **Rozdział IV 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 Aneksu 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:

- a. z podmiotem, który nie spełnił określonych w Regulaminie warunków zawarcia tej Umowy, w szczególności z podmiotem, który nie przedstawi dokumentów określonych w tym rozdziale;
- b. z podmiotem, który zalega z opłatami na rzecz Operatora;
- c. z podmiotem, z którym wcześniej rozwiązał Umowę;
- d. jeżeli okazywane dokumenty są zniszczone lub budzą wątpliwości co do ich autentyczności;
- e. w przypadku braku możliwości technicznych świadczenia usług ITC

## **5. Czas obowiązywania Umowy**

5.1. Strony zawierają Umowę na czas określony lub na czas nieokreślony, począwszy od dnia jej podpisania przez należycie umocowanych przedstawicieli Stron.

5.2. 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.

5.3. W przypadku zastosowania Kaucji, Umowa wchodzi w życie w dniu zapłaty tej Kaucji przez podmiot zainteresowany jej zawarciem.

## **Rozdział VI Odpowiedzialność**

6.1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi Telefonii Cyfrowej wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, regulaminie oraz obowiązujących przepisach prawa.

6.2. 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 w przypadku gdy Usługa nie jest objęta opłatą abonamentową.

6.3. Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 48 godzin.

6.4. 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 bonifikaty w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za Usługę. Bonifikata nie przysługuje w przypadku gdy Usługa nie jest objęta opłatą abonamentową.

6.5. W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary umownej Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.

6.6. Operator nie ponosi odpowiedzialności prawnej za:

- a. treści przekazywane podczas korzystania z Usługi,
- b. szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Usługi (z zastrzeżeniem pkt. 6.2.-6.5.)

## **Rozdział VII 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. 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 uiszczaniu 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 zawarciu Umowy są regulowane regulaminem promocji

## **Rozdział VIII Sposób płatności**

8.1. Za korzystanie z usługi Telefonii Cyfrowej Operator wystawia Abonentowi faktury VAT. W fakturach określony jest także okres rozliczeniowy, za który naliczone są opłaty.

8.2. Faktury VAT są doręczane Abonentowi wyłącznie drogą elektroniczną – na stronie internetowej panelu zarządzania kontem Abonenta dostępnym po adresem: [wbok.syrion.pl](mailto:wbok.syrion.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.

8.3. Abonent zobowiązuje się do zapłaty należności za usługi ITC do 10 dnia każdego miesiąca.

8.4. 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 poleconym lub w inny sposób.

8.6. Operator zastrzega sobie prawo ustalenia limitu dopuszczalnego zadłużenia Abonenta w stosunku do Operatora.

### **Rozdział IX 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. W przypadku wcześniejszego rozwiązania umowy na czas określony z inicjatywy Abonenta, jest on obowiązany do zapłacenia kary umownej o wartości określonej w Regulaminie Promocji w terminie 7 dni od zerwania Umowy.

9.3. Rozwiązanie umowy z inicjatywy Abonenta dokonane może być jedynie na podstawie pisemnego oświadczenia doręczonego Operatorowi za potwierdzeniem odbioru lub doręczonego Operatorowi listem poleconym za potwierdzeniem odbioru.

9.4. Umowa wygasa w skutek:

- a. upływu czasu, na który została zawarta
- b. śmierci Abonenta
- c. utraty zdolności Operatora do prowadzenia działalności gospodarczej
- d. utraty uprawnień Operatora niezbędnych do świadczenia usługi ITC przy jednoczesnym zachowaniu zdolności do prowadzenia działalności gospodarczej
- e. zwłoki w płatnościach na rzecz Operatora przekraczającej 1 okres rozliczeniowy.
- f. w przypadku umów bez abonamentowych w przypadku gdy przez 3 kolejne okresy rozliczeniowe abonent nie wykona żadnego połączenia wychodzącego.

### **Rozdział X Zawieszenie i ograniczenie świadczenia usług ITC**

10.1. Operator zastrzega sobie prawo do:

- a. 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 14 dni
- b. 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.
- c. ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług Telefonii Cyfrowej, jeżeli istnieje uzasadniona obawa, że Abonent nie uiszczy opłat wnikających 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 nieterminowego 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

### **Rozdział XI Postępowanie reklamacyjne**

11.1. Abonent może wnosić reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego świadczenia przez Operatora usług Telefonii Cyfrowej

11.2. Reklamacje mogą dotyczyć:

- a. niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług zamówionych przez Abonenta,
- b. niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej zamówionej przez Abonenta w Umowie z zastrzeżeniem pkt. 12.
- c. 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 musi być złożona pisemnie.

11.5. Jednostka organizacyjna Operatora rozpatrująca reklamację, w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia:

- a. udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej albo
- b. 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

### **Rozdział XII 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

### **Rozdział XIII 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.

### **Rozdział XIV 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 15 października 2008.