

## Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych VoIP dla abonentów

### § 1. Przedmiot Regulaminu

1. Regulamin określa warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych przez firmę Slican Sp. z o.o. z siedzibą w Bydgoszczy, adres: ul. M. Konopnickiej 18, 85-124 Bydgoszcz, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000099007, prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Bydgoszcz, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych prowadzonego UKE pod numerem 10012, NIP 5540232202, REGON 090560364 zwaną dalej foneo.
2. Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez foneo został sporządzony na podstawie Ustawy z dnia 21 lipca 2000 roku Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. nr 73, poz. 852 z późn. zm.).

### § 2. Określenia użyte w Regulaminie

Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

**Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, z którą foneo zawarło w formie pisemnej Umowę.

**Biuro Obsługi Klienta** – Komórka organizacyjna foneo.

**Biling szczegółowy** – dostępny on-line szczegółowy wykaz połączeń zrealizowanych przez Abonenta.

**Cennik** – wykaz usług telekomunikacyjnych realizowanych przez foneo oraz innych usług i świadczeń wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania wobec Abonentów.

**Faktura** – dokument księgowy wystawiony przez foneo, na podstawie, którego Abonent uiszcza opłaty za usługi telekomunikacyjne.

**Lokalizacja** – miejsce fizycznej instalacji systemu teleinformatycznego.

**Numer międzymiastowy** – numer telefoniczny poprzedzony numerem (wskaźnikiem) właściwej strefy numeracyjnej.

**Numer międzynarodowy** – numer telefoniczny poprzedzony numerem (wskaźnikiem) właściwej strefy międzynarodowej.

**Numer komórkowy** – numer telefoniczny abonenta operatora komórkowego.

**Okres rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec foneo z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych, jeżeli w umownie nie wskazano inaczej okres rozliczeniowy trwa pełen miesiąc

kalendarzowy od dnia pierwszego do ostatniego.

**Połączenia krajowe** – połączenie lokalne, strefowe lub międzystrefowe.

**Połączenie lokalne i strefowe** – połączenie telefoniczne pomiędzy Abonentem foneo oraz innym użytkownikiem sieci telefonicznej znajdującym się w tej samej strefie numeracyjnej.

**Połączenie międzystrefowe** – połączenie telefoniczne pomiędzy Abonentem foneo oraz innym użytkownikiem sieci telefonicznej znajdującym się w innej strefie numeracyjnej.

**Połączenie międzynarodowe** – połączenie telefoniczne pomiędzy Abonentem foneo oraz innym użytkownikiem sieci telefonicznej na numer z prefiksem innego kraju niż Polska.

**Połączenia komórkowe** – połączenie telefoniczne pomiędzy Abonentem foneo, a użytkownikiem operatora komórkowego.

**Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych VoIP dla abonentów.

**Strefa numeracyjna** – obszar geograficzny, dla którego ustalono wskaźnik międzymiastowy w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telefonicznych.

**System Teleinformatyczny** – to zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 .nr 171, poz.1800).

**Świadczenie usług telekomunikacyjnych** – oznacza udostępnianie usług telekomunikacyjnych.

**Telefonia Internetowa** – zaawansowana technologia umożliwiająca przesyłanie głosu za pomocą łączy internetowych lub dedykowanych sieci wykorzystujących protokół IP.

**Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych VoIP z abonentem, zawarta w formie pisemnej, na podstawie, której foneo świadczy na rzecz Abonenta usługi telekomunikacyjne.

**Ustawa** – Ustawa z dnia 21 lipca 2000 roku Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. nr 73, poz. 852 z późn. zm.).

**Panel** – panel klienta w formie strony internetowej dostępnej pod adresem <https://klient.foneo.net/panel/>

### § 3. Zakres świadczenia usług

Foneo świadczy usługi połączeń lokalnych, strefowych, międzystrefowych, komórkowych i międzynarodowych.

### § 4. Warunki świadczenia usługi

1. Foneo zapewni Abonentowi zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej na zasadach określonych w Ustawie.
2. Świadczenie usług telekomunikacyjnych na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie odbywa się na podstawie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawartej z Abonentem w formie pisemnej.

### § 5. Warunki zawarcia Umowy

1. W Umowie zawartej z Abonentem, foneo zobowiązuje się świadczyć usługi telekomunikacyjne w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, w Umowie i Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy i Regulaminu, a w szczególności do uiszczenia opłat za usługi świadczone przez foneo.
2. Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawiera (podpisuje) z Abonentem w imieniu foneo osoba upoważniona do reprezentacji foneo.
3. Umowa może być zawarta po należyтым udokumentowaniu tożsamości Abonenta, będącego osobą fizyczną lub ustaleniu niezbędnych danych dotyczących innego Abonenta.
4. W celu zawarcia Umowy Abonent zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający tożsamość oraz aktualny odpis z właściwego rejestru lub ewidencji oraz aktualne dokumenty stwierdzające nadanie numeru identyfikacji podatkowej NIP i numeru REGON.
5. Foneo zastrzega sobie prawo – zgodnie z obowiązującymi przepisami i ich zakresem – do kopiowania dokumentów przedstawianych przez Abonentów przy zawarciu Umowy lub w trakcie jej wykonywania.
6. Umowa z Abonentem może być zawarta na czas nieokreślony lub określony (w umowie), nie krótszy niż jeden miesiąc kalendarzowy.

### § 6. Zmiana Umowy

1. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować foneo na piśmie, listem poleconym o wszelkich zmianach, dotyczących zamieszczonych w Umowie danych Abonenta. Wymóg powyższy dotyczy także innych danych Abonenta, które nie zostały wprowadzone w Umowie, jednakże zostały przekazane foneo przez Abonenta przy zawieraniu Umowy. Abonent zobowiązany jest w szczególności do niezwłocznego poinformowania foneo (Dział Obsługi Klienta) o zmianie miejsca w którym prowadzone jest przedsiębiorstwo Abonenta (dotyczy także adresu do korespondencji). Obowiązek ten ma zastosowanie także w przypadku, gdy zmiana adresu Abonenta nie powoduje zmiany numeru linii telefonicznej.

2. Zmiana zakresu usług telekomunikacyjnych świadczonych na podstawie Umowy może zostać dokonana na podstawie pisemnego wniosku przesłanego do Działu Obsługi Klienta listem poleconym lub za pomocą emaila wysłanego do Działu Obsługi Klienta.

3.

### § 7. Rozwiązanie Umowy

1. Każda ze Stron Umowy może rozwiązać Umowę za 30-dniowym pisemnym wypowiedzeniem ze skutkiem na koniec okresu rozrachunkowego, chyba, że Umowa stanowi inaczej.

2. Umowa z Abonentem może zostać rozwiązana przez foneo w trybie natychmiastowym w następujących przypadkach:

- a. korzystania przez Abonenta z urządzeń zakłócających pracę urządzeń foneo,
- b. opóźnienia przez Abonenta w dokonaniu płatności za usługi foneo przez okres przekraczający 14 dni licząc od dnia wymagalności.

3. Przystąpienie do świadczenia usługi telekomunikacyjnej przez Abonenta, z którym rozwiązano Umowę w trybie określonym w ust. 2, wymaga ponownego zawarcia Umowy, po uprzednim uiszczeniu przez Abonenta należnych foneo opłat wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie w zapłacie.

4. Foneo może warunkować zawarcie umowy opisane w ust. 3 od wpłaty kaucji ustalanej indywidualnie stanowiącej zabezpieczenie.

### § 8. Wygaśnięcie Umowy

Umowa wygasa w skutek:

1. Upływu czasu, na który została zawarta,
2. Likwidacji Abonenta będącego jednostką organizacyjną lub osobą prawną,
3. Wygaśnięcia uprawnień foneo do świadczenia usług telekomunikacyjnych w zakresie, w jakim wygaśnie dane uprawnienie foneo.

### § 9. Reklamacje

1. Przedmiotem reklamacji może być w szczególności:

1. Niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług świadczonych przez foneo.
2. Wysokość naliczonych opłat za usługi świadczone przez foneo.
3. Niedotrzymanie, z winy foneo, terminu zawarcia Umowy lub przystąpienia do świadczenia Usług.

2. Reklamację można wносить 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 nienależyście wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z

tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

3. Reklamacja może być wniesiona pisemnie, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub ustnie do protokołu.

4. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:

- a. Imię i nazwisko (nazwę) i adres Abonenta zgłaszającego reklamację.
- b. Przedmiot reklamacji z uzasadnieniem.
- c. Numer telefonu będącego przedmiotem umowy
- d. Numer umowy.

5. Reklamacja powinna być przesłana lub zgłoszona do Działu Obsługi Klienta pod adresem: Slican Sp. z o.o. Dział Obsługi Klienta foneo ul. Konopnickiej 18 85-124 Bydgoszcz lub pod adres email: [bok@foneo.net](mailto:bok@foneo.net)

6. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 dni od daty jej wniesienia. O przedłużeniu okresu rozpatrywania reklamacji foneo lub podmiot rozpatrujący reklamację na zlecenie foneo powiadomi reklamującego w formie pisemnej, podając przyczynę opóźnienia oraz przewidywany termin jej rozpatrzenia, który nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia wniesienia reklamacji.

7. Foneo udziela pisemnej odpowiedzi na złożenie reklamacji.

8. Wniesienie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku zapłaty należności wynikającej z Faktury, której dotyczy reklamacja.

### § 10. Zakres odpowiedzialności

1. Foneo odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie określonym w Ustawie, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej lub z przyczyn leżących po stronie Abonenta lub Operatorów, których sieci wykorzystane były do realizacji połączenia.

2. Działaniami spowodowanymi siłą wyższą są zdarzenia nadzwyczajne, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i którym żadna ze Stron Umowy nie mogła przeciwdziałać w szczególności klęski żywiołowe, pożary, powodzie, stany wyjątkowe, zamieszki, wojny, strajki.

3. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe na skutek wadliwego działania urządzeń należących do Abonenta.

### § 11. Postanowienia końcowe

1. Foneo poinformuje Abonentów, przy zastosowaniu właściwych środków przekazu, o wszelkich zmianach Regulaminu i Cennika.

2. W przypadku wprowadzenia do Regulaminu lub Cennika zmian, Abonent ma prawo rozwiązać Umowę z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, w którym upływie powyższy 30-dniowy termin. Rozwiązanie Umowy

w powyższym trybie dokonuje się poprzez pisemne oświadczenie Abonenta (pod rygorem nieważności) przesłane listem poleconym na adres foneo wskazany w Umowie.

3. W przypadku nieskorzystania przez Abonenta, w terminie określonym powyżej, z prawa do wypowiedzenia Umowy uważa się, iż Abonent akceptuje wprowadzone zmiany.

4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 września 2012 r.