

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ FLEXCOM SP. Z O.O. Z DNIA 1 KWIEŃNIA 2017 R.

Niniejszy Regulamin określa warunki oraz zakres świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Flexcom Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Domaniewska 47 lok. 10, 02-672 Warszawa.

Postanowienia ogólne § 1. Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie oraz Umowie określenia oznaczają:

- Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, która jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Operatorem.
- Awaria** – przerwa w działaniu Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej innego operatora niezarządzanej przez Operatora lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta.
- Billing** – podstawowy lub szczegółowy wykaz Usług zrealizowanych przez Operatora na rzecz Abonenta w danym Okresie rozliczeniowym.
- Biuro Obsługi Klienta** - dział w wewnętrznej strukturze organizacyjnej Operatora odpowiedzialny za kontakt z Abonentami w sprawach związanych z Usługami, ul. Domaniewska 47 lok. 10, 02-672 Warszawa, tel. +48 22 397 49 00, fax: +48 22 397 48 94, email: bok@flexcom.warszawa.pl.
- Cennik Podstawowy** – standardowy wykaz cen za Usługi telekomunikacyjne świadczone na rzecz Abonenta przez Operatora, obowiązujący w szczególności w sytuacji zawarcia z Abonentem Umowy na czas nieokreślony lub przekształcenia umowy zawartej z Abonentem na czas określony w ramach promocji po jej upływie w umowę na czas nieokreślony.
- Cennik Promocyjny** – wykaz cen za Usługi telekomunikacyjne świadczone na rzecz Abonenta, w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony w ramach promocji. Cennik Promocyjny jest cennikiem szczególnym w stosunku do Cennika Podstawowego.
- Faktura** – dokument księgowy, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi Operatora.
- Konsument** – osoba fizyczna wnosząca o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
- Lokal** – miejsce tj. nieruchomości lub jej część (budynek lub lokal mieszkalny), w którym Abonent będzie korzystał z Usługi lub w którym zlokalizowane jest Zakończenie Sieci, wskazane w Umowie przez Abonenta.
- Lokal przedsiębiorstwa Operatora** – siedziba Operatora lub punkt obsługi klienta Operatora na terenie kraju.
- Numer klienta** – indywidualny numer przyznawany Abonentowi służący do identyfikacji Abonenta w ramach kontaktu z Operatorem we wszelkich sprawach związanych z Umową.
- Okres rozliczeniowy** – okres 1 miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług przez Operatora na rzecz Abonenta, za który wystawiana jest stosowna Faktura.
- Operator** – Flexcom sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Domaniewska 47 lok. 10, 02-672 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000665170, NIP: 5213769069, REGON: 366627178, kapitał zakładowy 5.000 zł.
- Opłata Wyrównawcza** – kwota nieprzekraczająca wartości ulgi przyznanej Abonentowi w związku z zawarciem Umowy, pomniejszona o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, która może zostać pobrana przez Operatora od Abonenta w przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta.
- Przedstawiciel Operatora** – pracownik lub osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, na podstawie stosownego pełnomocnictwa, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania i zmiany Umowy.
- Regulamin** – Niniejszy Regulamin.
- Tytuł prawny** – prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie.
- Umowa** – Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem na czas określony lub czas nieokreślony, według ustaleń dokonanych w Umowie.
- Urządzenie abonencie** – urządzenie telekomunikacyjne udostępnione Abonentowi przez Operatora w celu korzystania z Usługi.
- Urządzenie końcowe** – urządzenie telekomunikacyjne lub jego podzespół przeznaczone do współpracy z siecią telekomunikacyjną, dołączone bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia sieci (np. telefon, centrala abonenta), umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usługi.
- Usługa WLR** – usługa abonamentu telefonicznego, świadczona Abonentom Operatora, przyłączonej lub jeszcze nieprzyłączonej do stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej Orange Polska S.A. Usługa ta świadczona jest w oparciu o infrastrukturę Orange Polska S.A. na zasadach i w zakresie ujętym w Decyzji UKE oraz innych aktach, mogących zastąpić w przyszłości Decyzję UKE oraz umowach międzyoperatorskich zawartych z Orange Polska S.A.
- Usługi** – usługi telekomunikacyjne, świadczone na rzecz Abonenta przez Operatora na podstawie zawartej pomiędzy Operatorem a Abonentem Umowy.
- Ustawa** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171 poz. 1800 ze zm.), zwana także Prawem telekomunikacyjnym.
- Użytkownik końcowy** – podmiot korzystający z publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej lub żądający świadczenia takiej usługi dla zaspokojenia własnych potrzeb.
- Zakończenie sieci** – fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do publicznej sieci telekomunikacyjnej, identyfikujący się za pomocą konkretnego numeru przypisanego do tego zakończenia sieci.

§ 2. Postanowienia ogólne

- Operator świadczy Usługi telekomunikacyjne zgodnie z zawartą Umową, Regulaminem oraz powszechnie obowiązującym polskim prawem na obszarze całego kraju, z zachowaniem wskaźników wymaganej jakości, określonych przepisami prawa i po przystępnej cenie.
- Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu, w tym do terminowego uiszczania obowiązujących Abonenta opłat i należności, określonych w Cenniku Podstawowym i obowiązującym Abonenta Cenniku Promocyjnym w przypadku zawarcia Umowy na czas określony.
- Regulamin oraz Cennik Podstawowy lub, w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony w ramach promocji, Cennik Promocyjny Operatora, dostępne są i przekazywane nieodpłatnie wraz z Umową oraz na każde żądanie Abonenta. Regulamin i Cennik Podstawowy są podawane do publicznej wiadomości na stronie internetowej Operatora www.flexcom.warszawa.pl.
- Postanowienia zawarte w Regulaminie stanowią integralną część wszystkich Umów zawieranych przez Operatora z Abonentami i wiąże Abonenta w takim zakresie, w jakim uregulowane w nim zagadnienia nie zostały odmiennie rozstrzygnięte w treści postanowień konkretnej Umowy.
- Regulamin niniejszy określa m. in:
sposoby dokonywania płatności; ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi przez operatora urządzeń końcowych; dane dotyczące funkcjonalności świadczonej usługi obejmujące informacje: a) czy zapewniane są połączenia z numerami alarmowymi, b) czy gromadzone są dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, c) o wszelkich ograniczeniach w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych, d) o wszelkich ograniczeniach w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji, e) o procedurach wprowadzanych przez Operatora w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, wraz z informacją o ich wpływie na jakość świadczonych usług, f) o działaniach, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług; zakres usług serwisowych oraz sposoby kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą; zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty, w szczególności w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w umowie poziom jakości świadczonej usługi; zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji; informację o polubownych sposobach rozwiązywania sporów; sposób uzyskania informacji o aktualnym cenniku usług oraz kosztach usług serwisowych; zasady umieszczenia danych Abonenta w spisie abonentów w przypadku umowy dotyczącej świadczenia usług głosowych; sposób przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych; wszelkie opłaty należne w momencie rozwiązania umowy, w tym warunki zwrotu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych ze wskazaniem, na czyj koszt zwrot ma nastąpić.

Zakres świadczonych usług

§ 3. Sposób świadczenia Usług przez Operatora

- Operator ma możliwość świadczenia następujących usług telefonii stacjonarnej: przyłączenie do sieci w Lokalu Abonenta, utrzymanie łącza telefonicznego z zakończeniem sieci w stałej gotowości do świadczenia usług telekomunikacyjnych, połączenia telefoniczne krajowe w tym: miejscowe i strefowe oraz międzystrefowe, połączenia międzynarodowe oraz połączenia do sieci ruchomych (komórkowych), możliwość przesyłania i odbioru faksów, połączenia z numeracją skróconą, połączenia na bezpłatne numery alarmowe oraz inne dodatkowe usługi telefoniczne w zakresie i na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, Cenniku Podstawowym, Cennikach promocyjnych.
- Wykreślony.
- Stać opłata abonamentowa pobierana jest niezależnie od zrealizowanej ilości połączeń przez Abonenta.
- Zakres Usług oferowanych przez Operatora na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych. Informacje o możliwości świadczenia usług dostępne są w Biurze Obsługi Klienta.
- Zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa.
- Operator świadczy Usługi w jeden z następujących sposobów:
 - Poprzez własną infrastrukturę telekomunikacyjną.
 - Poprzez infrastrukturę E-Telko Sp. z o.o. albo innego operatora na podstawie zawartych umów.
 - W oparciu o usługę hurtowego dostępu do sieci Orange Polska S.A., zwaną Usługą WLR.
 - Na zasadzie dostępu pośredniego, z wykorzystaniem urządzeń dostępnych, instalowanych przez Operatora w siedzibie Abonenta.
 - Na zasadzie dostępu pośredniego poprzez każdorazowy wybór Numeru Dostępu do Sieci (1053) lub na zasadzie zlecenia preselekcji.
 - Na zasadzie dostępu pośredniego poprzez każdorazowy wybór Numeru Dostępu do Sieci (1099) lub na zasadzie zlecenia preselekcji.
 - Na zasadzie dostępu pośredniego poprzez każdorazowy wybór Numeru Dostępu do Sieci podany przez Operatora lub na zasadzie zlecenia preselekcji.
 - Poprzez niezależne łącze cyfrowe typu E1.
- Warunkiem skorzystania z Usługi WLR w sieci Operatora na linii Orange Polska S.A. jest rozwiązanie przez Abonenta umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Orange Polska S.A. albo innym operatorem oraz złożenie stosownego zamówienia na Usługę WLR według wzoru przedstawionego przez Operatora.
- Sposób świadczenia Usług przez Operatora będzie każdorazowo szczegółowo określony w Umowie.

Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, czas i rozpoczęcie świadczenia usług

§ 4. Zawarcie Umowy

- Umowa może być zawarta z Użytkownikiem końcowym posiadającym zameldowanie na pobyt stały w lokalu lub nieruchomości lub posiadającym tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości, w których zainstalowane będzie Zakończenie sieci. Abonent obowiązany jest niezwłocznie po utracie tytułu prawnego do Lokalu lub do numeru Zakończenia sieci do pisemnego powiadomienia Operatora o tym fakcie.
- W celu zawarcia Umowy Użytkownik końcowy zobowiązany jest przedstawić kopie następujących dokumentów:
 - W przypadku osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej:
 - Aktualny odpis z właściwego rejestru lub ewidencji. W przypadku podmiotów nie mających siedziby w Polsce - odpis z właściwego, przewidzianego prawem rejestru kraju, w którym siedzibę ma podmiot, przetłumaczony na język polski przez tłumacza przysięgłego.
 - Aktualne dokumenty stwierdzające nadanie numeru identyfikacji podatkowej NIP i numeru REGON.
 - Dostarczenia przez Użytkownika końcowego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z umowy, w szczególności kopię ostatniego rachunku telefonicznego za usługi świadczone z wykorzystaniem numerów telefonów, wskazanych w umowie, poprzez które Abonent korzystać będzie z Usługi Operatora.
 - Dokument pełnomocnictwa w przypadku zawierania Umowy przez przedstawiciela lub pełnomocnika Użytkownika końcowego. Osoba umocowana/pełnomocnik ma jednocześnie obowiązek potwierdzić swoją tożsamość wobec Przedstawiciela Operatora, okazując mu swój dowód osobisty lub inny własny dokument ze zdjęciem.
 - W przypadku osób fizycznych, będących jednocześnie przedsiębiorcami (w rozumieniu odrębnych przepisów), Operator ma prawo żądać od takich osób – niezależnie od dokumentu potwierdzającego tożsamość – także dokumenty wymienione w pkt „a” powyżej, odpowiednio dla formy prawnej działalności gospodarczej tych osób. Powyższe postanowienie stosuje się

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ FLEXCOS SP. Z O.O. Z DNIA 1 KWIEŃNIA 2017 R.

- odpowiednio do współników spółki cywilnej.
- c. W przypadku Konsumentów Operator ma prawo żądać dokumentów potwierdzających dane takie jak: imiona i nazwisko, imiona rodziców, miejsce i data urodzenia, adres miejsca zameldowania na pobyt stały, numeru ewidencyjnego PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu, jak również dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w szczególności wskazanych w ust. 2 pkt „a.3”. Wszelkie dane inne niż wskazane powyżej, w szczególności numer identyfikacji podatkowej NIP, adres korespondencyjny Użytkownika końcowego, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zameldowania na pobyt stały tego Użytkownika końcowego, a także adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych, Użytkownik końcowy może podać Operatorowi dobrowolnie i tylko w takim przypadku Operator może je przetwarzać.
 - d. Dokumentu wskazującego o posiadaniu Tytułu prawnego do Lokalu, w którym zainstalowane będzie Zakreślenie sieci.
3. W przypadku posiadania przez Użytkownika końcowego tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkownika wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, uruchomienie Usługi w Lokalu wymaga przedstawienia przez Użytkownika końcowego pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej. Przepisu ust. 3 nie stosuje się w przypadku gdy właścicielem, użytkownikiem wieczystym nieruchomości lub członkiem spółdzielni mieszkaniowej jest osoba prawna.
 4. Operator ma prawo uzależnić zawarcie Umowy od okazania mu przez Użytkownika końcowego oryginałów powyższych dokumentów, celem ich weryfikacji.
 5. Umowa może zostać zawarta tylko z Użytkownikiem końcowym uprawnionym do korzystania z numerów telefonów, o których mowa w ust. 2 pkt „a.3”.
 6. Operator ma prawo żądania okazania dodatkowego dokumentu, o ile wskazane w niniejszym paragrafie dokumenty nie potwierdzają według Operatora możliwości prawidłowego wykonania zobowiązania wobec Operatora.
 8. Umowa może zostać zawarta w Lokalu przedsiębiorstwa Operatora lub poza nim w następujący sposób:
 - a. W drodze wymiany podpisanych egzemplarzy Umowy za pośrednictwem poczty lub kuriera.
 - b. Za pomocą faksu lub poczty elektronicznej, z zastrzeżeniem, iż Użytkownik końcowy i Operator mają następnie niezwłocznie dokonać stosownej wymiany podpisanej Umowy.
 - c. W oznaczonym Lokalu przedsiębiorstwa Operatora lub Przedstawiciela Operatora.
 - d. W innym miejscu poza Lokalem przedsiębiorstwa Operatora z upoważnionym Przedstawicielem Operatora.
 9. W imieniu Operatora umowę może zawrzeć Przedstawiciel Operatora.
 10. Użytkownik końcowy może zawrzeć Umowę oraz dokonywać czynności dotyczących wykonania Umowy osobiście bądź przez pełnomocnika upoważnionego na piśmie.
 11. W imieniu Użytkownika końcowego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, Umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do jej reprezentowania zgodnie z zasadą reprezentacji, wynikającą z właściwego rejestru lub ewidencji bądź pomocniczy tych podmiotów upoważnieni do jej reprezentowania na podstawie pisemnego pełnomocnictwa udzielonego przez osoby upoważnione do jej reprezentowania zgodnie z zasadą reprezentacji wynikającą z właściwego rejestru lub ewidencji.

§ 5. Odmowa zawarcia Umowy i świadczenia usług

1. Operator może odmówić zawarcia Umowy w przypadku:
 - a. Gdy świadczenie Usług byłoby niemożliwe w przyczyn technicznych niezależnych od Operatora.
 - b. Niespełnienia warunków wynikających z Regulaminie, w szczególności gdy Operator nie otrzymał od Użytkownika końcowego lub Abonenta wszystkich wymaganych do zawarcia Umowy dokumentów, wskazanych w § 4, ewentualnie powziął uzasadnione podejrzenia co do ich wiarygodności.
2. Operator zastrzega sobie prawo do blokowania dostępu do numerów wykorzystywanych na szkodę Abonentów lub Operatora.

§ 6. Rozpoczęcie świadczenia usług

1. Operator rozpocznie świadczenie Usług w terminie określonym w Umowie.
2. W przypadku podania przez Abonenta błędnych lub nieaktualnych danych w Umowie, termin rozpoczęcia świadczenia Usług może ulec przedłużeniu. Za wszelkie ewentualne niedogodności i opóźnienia w rozpoczęciu świadczenia Usługi z powyższej przyczyny Operator nie ponosi odpowiedzialności w stosunku do Abonenta.
3. Przed zawarciem Umowy, Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku Podstawowym, oraz w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony, także w zakresie i na warunkach określonych w Cenniku Promocyjnym, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania zapisów Umowy, Regulaminu, Cennika Podstawowego oraz obowiązującego go Cennika Promocyjnego, w szczególności do terminowego uiszczania należności za Usługi. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi Abonent może korzystać z Usług w zakresie i na warunkach określonych w Umowie.
4. Operator ustala dla Abonenta Numer klienta służący do identyfikacji Abonenta i kontaktów Abonenta z Operatorem we wszystkich sprawach związanych z Umową. Abonent ma obowiązek nieujawniania Numeru klienta osobom trzecim. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane udostępnieniem Numeru klienta osobie trzeciej. Numer klienta zostanie przekazany Abonentowi wraz z pierwszą Fakturą.

§ 7. Czas obowiązywania Umowy

1. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony albo na czas określony.
2. Umowa zawarta na czas określony po upływie czasu, na jaki została zawarta, ulega przekształceniu w umowę na czas nieokreślony, chyba że Abonent powiadomi Operatora na piśmie pod rygorem nieważności, że nie zamierza korzystać z usług Operatora, najpóźniej na koniec Okresu rozliczeniowego, poprzedzającego ostatni Okres rozliczeniowy świadczenia umowy.
3. W przypadku Umowy zawartej w trybie zamówienia publicznego ust. 2 nie stosuje się.
4. Każda ze Stron może wypowiedzieć w formie pisemnej pod rygorem nieważności Umowę z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym nastąpiło wypowiedzenie. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy zawartej na czas określony przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki została ona zawarta, Abonent zostanie obciążony Opłatą Wyrównawczą, o której mowa w § 1. ust. 14. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez konsumenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.
5. Wypowiedzenie musi zawierać dane Abonenta, oznaczenie Umowy oraz oznaczenie numeru telefonu, którego dotyczy Umowa.
6. Abonent żądając przeniesienia przydzielonego numeru przy zmianie operatora, może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej Umowie. W takim przypadku Abonent obowiązany jest do uiszczenia na rzecz Operatora Opłaty wyrównawczej.
7. Umowa może zostać rozwiązana w każdym innym terminie na mocy pisemnego porozumienia Stron tj. Operatora i Abonenta.
8. Operator ma prawo do rozwiązania Umowy bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym po uprzednim wezwaniu Abonenta przez Operatora do zaprzestania naruszeń lub zaistnienia zdarzeń i niezaprzestaniu przez Abonenta jeżeli:
 - a. Abonent korzysta z Usług do celów niezgodnych z prawem.
 - b. Abonent używa urządzeń w sposób rażąco sprzeczny z warunkami Umowy lub Regulaminu.
 - c. Abonent uniemożliwia lub utrudnia dostęp do urządzeń, w szczególności do Urządzeń końcowych lub urządzeń udostępnionych przez Operatora, w związku z realizacją na jego rzecz Usług.
 - d. Abonent zalega z opłatami za dwie kolejne bezsporne Faktury z tytułu świadczonych Usług i pomimo wyznaczenia mu dodatkowego 7 dniowego terminu ich nie ureguluje.
 - e. Operator pozyska informację o zgłoszeniu wniosku o ogłoszenie upadłości Abonenta lub o otwarciu likwidacji Abonenta.
 - f. Abonent podejmuje działania powodujące zakłócenie pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnej lub teleinformatycznej.
 - g. Abonent korzysta z Usługi Operatora w innych celach niż prowadzenie rozmów telefonicznych i przesyłanie/odbiór faksów, a w szczególności, korzysta z powyższej Usługi do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej, transferowania ruchu telekomunikacyjnego do innych sieci telekomunikacyjnych.
9. Okoliczności, o których mowa w ust. 8 stanowią przesłanki do rozwiązania Umowy, bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym przez Operatora z wyłącznej winy Abonenta i obciążenia Abonenta przez Operatora Opłatą Wyrównawczą.
10. Umowa wygasa wskutek:
 - a. Śmierci Abonenta, z zastrzeżeniem ust. 12 poniżej.
 - b. Utraty bytu prawnego Abonenta niebędącej osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejęciem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który powstaje w wyniku łączenia, podziału lub przekształcenia Abonenta w trybie określonym przez Kodeks spółek handlowych.
 - c. Utraty przez Operatora uprawnień do świadczenia Usług.
11. Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, Operator zaprzestaje świadczenia wszelkich Usług na rzecz Abonenta oraz ma prawo do usunięcia wszelkich danych i informacji dotyczących Abonenta, uzyskanych w związku ze świadczeniem Usług. W przypadku, o którym mowa w ust. 10 pkt „a”, Operator zaprzestaje świadczenia wszelkich usług z dniem uzyskania przez Operatora udokumentowanej informacji o śmierci Abonenta.
12. W przypadku śmierci Abonenta, będącego Konsumentem, Operator umożliwi zawarcie nowej umowy w tej samej lokalizacji osobom będącym następcami prawnymi Abonenta. Spadkobiercy Abonenta będącego Konsumentem mogą wystąpić do Operatora o zawarcie Umowy na takich samych warunkach, na jakich uprzednio obowiązywała Umowa ze zmarłym Abonentem.
13. Abonent ma prawo do rozwiązania Umowy bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym, w sytuacjach jeżeli Operator rażąco narusza postanowienia Umowy i mimo pisemnego pod rygorem nieważności wezwania do ich usunięcia wystosowanego przez Abonenta nie zaprzestali naruszeń.

§ 8. Zmiana postanowień Umowy oraz danych w niej zawartych

1. Wszelkie zmiany postanowień Umowy, również tych określonych w Regulaminie, w tym rozszerzenie zakresu świadczonych usług w ramach Umowy, wymagają zachowania formy pisemnej. Operator niniejszym nie przewiduje możliwości dokonywania jakichkolwiek zmian warunków Umowy za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności w formie telefonicznej.
2. Abonent zobowiązany jest powiadamiać Operatora na piśmie o zmianach danych zawartych w Umowie oraz w treści przekazanych przez Abonenta przy zawarciu Umowy dokumentów, w terminie 14 dni od dnia ich zaistnienia. Operator nie odpowiada za szkody powstałe w wyniku niedopatrzenia tego obowiązku przez Abonenta. Zmiana danych, o których mowa powyżej, nie stanowi zmian warunków Umowy.
3. Operator zobowiązany jest powiadomić Abonenta na piśmie o treści każdej proponowanej zmiany warunków Umowy lub treści każdej proponowanej zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie z wyprzedzeniem co najmniej 1 miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Operator zobowiązany jest ponadto poinformować Abonenta o prawie do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian.
4. Na żądanie Abonenta, który udostępnił swoje dane, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany zakresu Usług opisanych w ust. 1, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
5. Operator zobowiązany jest również do poinformowania Abonenta, iż w przypadku, o którym mowa w ust. 3, Operatorowi z tytułu wypowiedzenia Umowy przez Abonenta nie przysługuje Opłata Wyrównawcza. Operator nie traci jednak prawa do Opłaty Wyrównawczej, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 3, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.

Tryb postępowania reklamacyjnego

§ 9. Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamację może zgłosić Abonent, osoba, która jest wymieniona w Umowie jako przedstawiciel Abonenta lub inna osoba posiadająca stosowne upoważnienie, wystawione przez Abonenta.
2. Reklamacja może zostać złożona z tytułu:
 - a) niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez jednostki, o których mowa w art. 81 ust. 5 Ustawy,
 - b) niedotrzymania z winy Operatora określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
 - c) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,
 - d) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ FLEXCOM SP. Z O.O. Z DNIA 1 KWIEŃNIA 2017 R.

3. Operator jest odpowiedzialny za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji oraz poinformowanie Abonenta o sposobie jej rozpatrzenia.
4. Reklamacja może być złożona 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 nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
5. Reklamacja złożona po upływie terminu, o którym mowa w ust. 4, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
6. Reklamacja może być złożona w siedzibie Operatora, tj. ul. Domaniewska 47 lok. 10, 02-672 Warszawa, jak i w każdej jednostce Operatora obsługującej Abonentów, telefonicznie na numer: (22) 397 49 00, lub faksem (22) 397 48 94, ustnie do protokołu sporządzonego przez pracownika Operatora, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną na adres e-mail: bok@flexcom.warszawa.pl.
7. Reklamacja może być złożona:
 - a) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 6, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz.U. poz. 1529);
 - b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 6;
 - c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez Operatora.
8.
 1. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby użytkownika, zwanego dalej „reklamującym”;
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci;
 - 5) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 2 lit. a;
 - 6) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 2 lit. b;
 - 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - 8) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 7;
 - 9) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
 2. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 6, nie spełnia warunków określonych w ust. 8 pkt 1, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
 3. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 8 pkt 2 nie spełnia warunków określonych w ust. 8 pkt 1, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie zwraca reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 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.
9. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 8 pkt 1 pkt 7, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
10.
 1. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 6, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
 2. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
 3. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.
 4. Przepisu pkt 2 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
11.
 1. Jednostka Operatora, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
 2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - 1) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
 - 2) informację o dniu złożenia reklamacji;
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w ust. 8 pkt 1 pkt 8;
 - 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 Ustawy;
 - 6) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
 3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedzi na reklamację powinna:
 - 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
12.
 1. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
 2. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 Ustawy stosuje się.
 3. Przepisu pkt 1 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
 4. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w pkt 2 i 3, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 10 pkt 3 oraz ust. 11 pkt 2 i ust. 11 pkt 3 pkt 1, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
13.
 1. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 7, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
 2. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w pkt 1, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
 3. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
 4. Abonent może dochodzić roszczeń wobec Operatora w postępowaniu sądowym (przed sądem powszechnym) a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, dodatkowo w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym (o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy) dopiero po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego.

Instalacja urządzeń, Obsługa serwisowa § 10. Instalacja urządzeń i Obsługa serwisowa

1. Operator zobowiązuje się do zachowania jakości Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami. Dane dotyczące jakości usług za określone półroczce, takie jak:
 - a. średni czas oczekiwania na przyłączenie do sieci;
 - b. liczba uszkodzeń przypadających na 100 linii;
 - c. wskaźniki sprawności usuwania uszkodzeń;
 - d. średni czas oczekiwania na uzyskanie połączenia;
 - e. wskaźnik reklamacjisą umieszczane na stronie www.flexcom.warszawa.pl i aktualizowane co pół roku.
2. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
 - a. Informację dotyczące aktualnych cen oraz zakresu świadczonych usług.
 - b. Informację o ofertach promocyjnych.
 - c. Telefoniczną obsługę Abonenta przez całą dobę pod numerem (22) 397-49-00.
 - d. Przyjmowanie reklamacji.
 - e. Dokonanie czynności związanych z usuwaniem usterek i awarii.
3. Wysokość opłat za usługi serwisowe określa Cennik Podstawowy. Niezależnie od powyższego, wszelkie informacje dotyczące opłat za usługi serwisowe dostępne są w Biurze Obsługi Klienta Operatora, pod numerem tel.: + 48 22 397 49 00 lub e-mail: bok@flexcom.warszawa.pl.
4. W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, Operator udostępni Abonentowi, na czas obowiązywania Umowy, Urządzenie abonenckie o specyfikacji określonej w Umowie. Opłata za korzystanie z Urządzenia abonenckiego zawarta jest w opłacie abonamentowej, chyba że Umowa przewiduje inaczej. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za przekazane mu przez Operatora, w celu świadczenia Usług, Urządzenie abonenckie, o którym mowa powyżej, i ma obowiązek używać go zgodnie z ogólnie obowiązującymi zasadami używania urządzeń elektronicznych.
5. Operator zapewnia w ramach świadczonych Usług kontrolę, konserwację i usuwanie Awarii należących do Operatora urządzeń, przekazanych przez niego Abonentowi w związku z zawarciem Umowy.
6. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń końcowych oraz Urządzeń abonenckich w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny, w celu umożliwienia Operatorowi świadczenia Usług.
7. Zgoda na instalację i eksploatację Urządzeń końcowych oraz Urządzeń abonenckich oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, zainstalowanie Zakończenia sieci oraz innych urządzeń, w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora.
8. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterek lub uszkodzeniach Urządzenia końcowego lub Urządzenia abonenckiego.
9. Abonent odpowiada za uszkodzenie, zniszczenie lub utracenie Urządzenia końcowego lub Urządzenia abonenckiego lub jego części, należącego do Operatora, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora, spowodowane winą umyślną lub rażącym niedbalstwem. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy Urządzenia końcowego lub Urządzenia abonenckiego w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało w szczególności na skutek:
 - a. Samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Abonenta.
 - b. Świadomego zniszczenia Urządzenia końcowego lub Urządzenia abonenckiego przez Abonenta.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ FLEXCOM SP. Z O.O. Z DNIA 1 KWIEŃNIA 2017 R.

- c. Uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji.
 - d. Niepowiadomienia Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia końcowego lub Urządzenia abonenckiego.
 - e. Nieprawidłowego działania podłączonych urządzeń Abonenta.
10. Abonent jest zobowiązany udostępnić Przedstawicielowi Operatora lub Orange Polska S.A., lub innym upoważnionym podmiotom działającym w imieniu i na zlecenie Operatora lub Telekomunikacji Polskiej S.A., nieruchomości lub Lokal, w którym znajduje się Zakończenie sieci i umożliwić powyższym podmiotom instalację Urządzenia końcowego oraz Urządzenia abonenckiego w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Dokonanie wszelkich niezbędnych czynności nastąpi w terminie ustalonym przez Stronę. Abonent powinien wskazać taki termin na dokonanie wszelkich niezbędnych instalacji, aby podczas czynności w Lokalu przebywał Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba. Abonent jest tym samym zobowiązany umożliwić Operatorowi przeprowadzenie wszelkich prac niezbędnych dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi.
 11. Urządzenia końcowe włączone do sieci telekomunikacyjnej powinny spełniać wymagania zasadnicze, o których mowa w art. 153 Ustawy, potwierdzone dokumentami takimi jak: świadectwo homologacji, certyfikat zgodności, deklaracja zgodności lub znak zgodności.
 12. Abonent zobowiązany jest korzystać z Urządzeń końcowych oraz Urządzeń abonenckich w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu sieci telekomunikacyjnej. W przypadku stwierdzenia przyłączenia przez Abonenta urządzeń nie mających dokumentów lub znaków, o których mowa w ust. 10, Operator może ograniczyć, a następnie wyłączyć świadczenie Usług telekomunikacyjnych, określonych w Umowie, do czasu usunięcia przez Abonenta niezgodności i wykonania przez niego zobowiązania, z zastrzeżeniem, iż niezależnie od powyższych uprawnień, nieusunięcie niezgodności w terminie wskazanym przez Operatora stanowi przesłankę do rozwiązania Umowy bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym przez Operatora z wyłącznej winy Abonenta i obciążenia Abonenta przez Operatora stosowną Opłatą wyrównawczą.
 13. Za prawidłowe działanie Urządzeń końcowych lub innych urządzeń, będących własnością Abonenta, w tym za ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi wyłącznie Abonent.
 14. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi Operatora lub Przedstawicielowi Telekomunikacji Polskiej S.A., lub innym upoważnionym podmiotom działającym w imieniu i na zlecenie Operatora lub Telekomunikacji Polskiej S.A., sprawdzenie stanu technicznego Urządzeń końcowych, Urządzeń abonenckich, Zakończenia sieci lub innych urządzeń w jego Lokalu lub nieruchomości, jeśli jest to konieczne do należytego świadczenia Usług lub rozpatrzenia reklamacji.
 15. Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Urządzeniach końcowych, Urządzeniach abonenckich, Zakończeniu sieci lub innych urządzeniach zainstalowanych u Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Operatora lub Telekomunikacji Polskiej S.A., lub podmioty działające w imieniu i na zlecenie Operatora, lub Telekomunikacji Polskiej S.A.
 16. Uszkodzenia sieci telekomunikacyjnej oraz Urządzeń końcowych, Urządzeń abonenckich lub Zakończenia sieci, powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, usuwane są na jego koszt.
 17. Podpisaniem zainstalowania lub wydania Abonentowi Urządzeń końcowych, Urządzeń abonenckich lub Zakończenia sieci jest złożenie podpisu przez Abonenta na protokole odbioru, przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora lub Telekomunikacji Polskiej S.A., lub podmiotu działającego w imieniu i na zlecenie Operatora, lub Telekomunikacji Polskiej S.A. Podpisanie protokołu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że Urządzenia końcowe, Urządzenia abonenckie lub Zakończenie sieci nie posiadały jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru.

§ 10¹

1. Operator jest obowiązany zapewnić Abonentom bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi i kierowanie połączeń telefonicznych do numerów alarmowych 112, 997, 998, 999 do właściwego terytorialnie wojewódzkiego centrum powiadamiania ratunkowego albo centrum powiadamiania ratunkowego oraz połączeń do innych numerów alarmowych do właściwych terytorialnie jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy.
2. Operator nie stosuje ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych.
3. Operator gromadzi dane o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie. Dane o lokalizacji Urządzenia końcowego, z którego wykonywane są połączenia mogą być gromadzone przez Operatora za zgodą Abonenta, zaś bez zgody Abonenta tylko w zakresie wynikającym z obowiązujących przepisów prawa.
4. Operator w ramach świadczenia usług na rzecz Abonenta nie stosuje innych ograniczeń niż wynikających z niniejszego Regulaminu i Umowy.
5. Operator posiada procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w sieci polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku Usług świadczonych przy wykorzystaniu sieci innego operatora oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług, w tym usługi dostępu do Internetu. W przypadku osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza w zakresie świadczonej Usługi może wystąpić czasowe lub trwałe obniżenie jakości świadczonej Usługi oraz może wystąpić Awaria łącza.
6. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług Operator podejmie działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na:
 - a) podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;
 - b) informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
 - c) informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;
 - d) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub Usług;
 - e) przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia Usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub Usług;
 - f) informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych oraz podmiotów zajmujących się bezpieczeństwem;
 - g) publikowaniu informacji o podjętych działaniach na stronie internetowej.
7. W przypadku podjęcia środków wskazanych w ust. 6 lit. a, d, e Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług telekomunikacyjnych w zakresie podjętych środków wynikających z naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług.
8. Operator nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji w ramach świadczonych Usług, z zastrzeżeniem działań, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług.
9. Zasady umieszczania danych w spisie abonentów:
 - a) Abonenci, przed umieszczeniem ich danych w spisie, są informowani o celu spisu lub telefonicznej informacji o numerach, w których ich dane osobowe mogą się znajdować, a także o możliwości wykorzystania spisu, za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie.
 - b) Dane osobowe zawarte w spisie abonentów powinny być ograniczone do:
 - numeru abonenta lub znaku identyfikującego abonenta;
 - nazwiska i imion abonenta;
 - nazwy miejscowości lub ulicy w miejscu zamieszkania, przy której znajduje się zakończenie sieci udostępnione abonentowi – w przypadku stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej;
 - c) Rozszerzenie zakresu danych, o których mowa w pkt. b powyżej, wymaga zgody Abonenta.
 - d) Zamieszczenie w spisie danych identyfikujących Abonenta będącego osobą fizyczną może nastąpić wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności.
 - e) Operator jest obowiązany informować Abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu.
10. Operator nie przewiduje ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi urządzeń końcowych.
11. Abonent jest zobowiązany ponieść na rzecz Operatora, przy rozwiązaniu Umowy, następujące opłaty:
 - a) Opłatę Wyrównawczą, w przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy, zawartej na czas określony przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta. Opłata Wyrównawcza nie jest pobierana przez Operatora w przypadkach, w których nie przysługuje Operatorowi.
 - b) Opłaty za świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta Usługi do dnia rozwiązania Umowy.
 - c) Opłatę w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia wiążący Abonenta Umowy, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, w przypadku rozwiązania przez Abonenta Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku przeniesienia przydzielonego numeru zgodnie z art. 70 i 71a Prawa telekomunikacyjnego.
12. Operator będzie przekazywał Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych e-mailowo, faxem lub pisemnie.

Odpowiedzialność Operatora

§ 11. Odpowiedzialność Operatora

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek rażącego nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy, Regulaminu.
2. Jako działanie siły wyższej uznaje się zdarzenia nadzwyczajne, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia, i którym żadna ze Stron nie mogła przeciwdziałać, w szczególności klęski żywiołowe, pożary, powodzie, stan wyjątkowy, zamieszki, wojna, wojna domowa, strajki. Każda ze Stron, poszkodowana w wyniku działania siły wyższej, ma obowiązek pisemnie powiadomić o tym drugą Stronę. Niedopelnienie obowiązków powiadomienia jest usprawiedliwione przez czas trwania siły wyższej. Jeżeli czas trwania siły wyższej jest dłuższy niż 2 miesiące, wówczas każda ze Stron ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, po uprzednim pisemnym poinformowaniu o tym drugiej Strony.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności w szczególności za:
 - a. Wszelkie szkody wynikłe z wadliwego działania urządzeń wykorzystywanych przez Abonenta.
 - b. Za straty związane z awarią, która nie została zgłoszona w możliwie najkrótszym czasie do Biura Obsługi Klienta, nie później niż w ciągu 24 godzin od momentu zaistnienia awarii.
 - c. Niewykonanie bądź nienależyte wykonanie Umowy z powodu nieprawidłowego działania Urządzeń końcowych Abonenta.
 - d. Treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Abonenta korzystającego z Urządzeń końcowych, Urządzeń abonenckich lub innych Usług.
 - e. Zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta, znajdujących się w Urządzeniach końcowych, Urządzeniach abonenckich oraz innych urządzeniach do nich przyłączonych.
 - f. Szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta zabezpieczeń danych oraz oprogramowania w Urządzeniach końcowych, Urządzeniach abonenckich oraz innych urządzeniach do nich przyłączonych.
4. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, Operator ponosi wobec Abonenta odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta udokumentowanej szkody przy uwzględnieniu zasad wskazanych w niniejszym paragrafie.
5. Operator oświadcza, iż posiada wszelkie uprawnienia do świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych Umową, w szczególności prowadzi działalność na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych Nr 11973, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
6. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonent może żądać odszkodowania w wysokości 1/30 średniej opłaty liczonej według rachunków telefonicznych dla numeru abonenckiego, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usługi, z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy, a w przypadku gdy Abonent korzysta z Usługi krócej niż 3 miesiące, ze średniej opłaty miesięcznej dla tego okresu. Odszkodowanie nie przysługuje jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas przerwy był krótszy niż 12 godzin lub w przypadku, gdy przyczyna przerwy w świadczeniu Usługi leży wyłącznie po stronie Abonenta.
7. Roszczenie dochodzone na podstawie ust. 6 przedawniają się z upływem 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi albo od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana. Bieg przedawnienia roszczenia zawieszają się na okres od dnia wniesienia reklamacji usługi telekomunikacyjnej do dnia udzielenia na nią odpowiedzi, nie dłużej jednak niż na okres przewidziany do rozpatrzenia reklamacji.
8. Do okresu, za który Abonentowi przysługują należności określone w ust. 6, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ FLEXCOM SP. Z O.O. Z DNIA 1 KWIEŃNIA 2017 R.

gdy Abonent uniemożliwił Przedstawicielowi Operatora lub Telekomunikacji Polskiej S.A., lub podmiotom działającym w imieniu i na zlecenie Operatora, lub Telekomunikacji Polskiej S.A. dostęp do Urządzenia końcowego, Urządzenia abonenckiego lub Zakończenia sieci, znajdującego się w Lokalu, w celu przeglądu, pomiarów oraz usunięcia Awarii lub w inny sposób utrudnił usunięcie usterki lub Awarii.

- Spór cywilnoprawny między Abonentem, będącym Konsumentem, a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes UKE na wniosek Konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Prezes UKE może wyznaczyć Stronom termin do polubownego zakończenia sprawy. Prezes UKE odstępuje od postępowania mediacyjnego, jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie została polubownie zakończona oraz w razie oświadczenia co najmniej jednej ze stron, że nie wyraża ona zgody na polubowne zakończenie sprawy.
- Abonent będący Konsumentem może dochodzić roszczeń wobec Operatora w postępowaniu sądowym (przed sądem powszechnym) lub w postępowaniu mediacyjnym, lub przed sądem polubownym dopiero po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego.

Ochrona danych osobowych

§ 12. Tajemnica telekomunikacyjna

- Operator jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 ze zm.). Dane osobowe Abonenta będą przetwarzane przez Operatora wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji niniejszej Umowy oraz wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów Operatora zgodnie z art. 23 ust. 1 pkt 3 i 5 oraz art. 24 ust. 1 powyższej ustawy. Abonent ma prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania.
- Operator zapewnia Tajemnicę komunikowania się w sieciach telekomunikacyjnych, zwaną „tajemnicą telekomunikacyjną”, która obejmuje:
 - Dane dotyczące użytkownika.
 - Treść indywidualnych komunikatów.
 - Dane transmisyjne, które oznaczają dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej, wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.
 - Dane o lokalizacji, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia rachunku.
 - Dane o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami sieci, w tym dane o nieudanych próbach połączeń, oznaczających połączenia między telekomunikacyjnymi urządzeniami końcowymi lub zakończeniami sieci, które zostały zestawione i nie zostały odebrane przez użytkownika końcowego lub nastąpiło przerwanie zestawianych połączeń.
- Operator uprawniony jest do przetwarzania następujących danych dotyczących Abonenta będącego osobą fizyczną:
 - Nazwisk i imion.
 - Imion rodziców.
 - Miejsca i daty urodzenia.
 - Adresu miejsca zameldowania na pobyt stały.
 - Numeru ewidencyjnego PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej.
 - Nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu.
 - Zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
- Poza danymi, o których mowa w ust. 3, Operator może, za zgodą Abonenta będącego osobą fizyczną, przetwarzać inne dane tego Abonenta w związku ze świadczoną Usługą, w szczególności:
 - Numer identyfikacji podatkowej NIP.
 - Numer konta bankowego lub karty płatniczej.
 - Adres korespondencyjny Abonenta, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zameldowania na pobyt stały tego Abonenta.
 - Adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych.
- Operator uprawniony jest do przetwarzania następujących danych Abonentów innych niż osoba fizyczna nie prowadząca działalności gospodarczej:
 - Nazwa/Firma.
 - Siedziby i adresu.
 - Zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora, wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
 - Numeru identyfikacji podatkowej NIP.
 - Numeru REGON.
 - Rodzaju prowadzonej działalności gospodarczej.
 - Numeru konta bankowego.
 - Adresu Abonenta do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres jego siedziby.
 - Adresu poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych.
- Operator zapewnia należyłą staranność, w zakresie uzasadnionych względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
- Operator, w celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu telekomunikacyjnego w związku ze świadczonymi przez siebie Usługami, podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych Usług.
- Dane Abonentów mogą być przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu - w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w Ustawie lub przepisach odrębnych.
- Osoby lub podmioty działające w imieniu Operatora mogą włączyć się do trwającego połączenia, jeżeli jest to niezbędne do usunięcia Awarii, usterek, zakłóceń lub w innym celu, związanym z utrzymaniem sieci telekomunikacyjnej lub świadczeniem Usługi telekomunikacyjnej, pod warunkiem sygnalizacji tego faktu osobom uczestniczącym w połączeniu.
- Operator zapewnia Abonentowi możliwość prezentacji identyfikacji Zakończenia sieci, z którego inicjowane jest połączenie, zwanej dalej „prezentacją identyfikacji linii wywołującej”, przed dokonaniem połączenia. Oznacza to, że inny użytkownik Zakończenia Sieci może odczytać numer identyfikujący Zakończenie Sieci Abonenta. Operator umożliwia Abonentowi nieodpłatne dokonanie stałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywołanego podczas wywołania i połączenia, poprzez złożenie przez Abonenta u Operatora zlecenia blokowania prezentacji numeru telefonicznego identyfikującego Zakończenie Sieci Abonenta.
- Operator przetwarza dane transmisyjne, niezbędne dla naliczania opłat Abonenta za świadczone na jego rzecz Usługi w ramach Umowy i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich, obejmujące m.in. dane o wykonanych usługach telekomunikacyjnych, dane o numerze użytkownika wywołującego lub wywołanego, rodzaj i czas połączeń oraz dane o jakości połączenia. Powyższe dane będą przetwarzane tylko i wyłącznie w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w Ustawie lub przepisach odrębnych.

Ograniczenie, zawieszenie świadczenia usług i rozwiązanie umowy

§ 13. Ograniczenie, zawieszenie świadczenia usług i rozwiązanie Umowy

- Operator ma prawo:
 - Ograniczyć świadczenie Usług, utrzymując świadczenie usług niepowiększających zadłużenia Abonenta, w tym przekazywanie połączeń do Abonenta lub połączeń bezpłatnych, jeżeli Abonent pozostaje w opóźnieniu z płatnością należności za wykonanie Usług przez okres dłuższy niż dwa okresy rozliczeniowe.
 - Ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych, jeżeli pomimo wcześniejszego wezwania przez Operatora, Abonent nadal uporczywie narusza warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające, albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług telekomunikacyjnych, albo:
 - Narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby korzystającej z Usług.
 - Wykorzystuje Usługę do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami.
 - Korzysta z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy.
 - Urządzenia Abonenta, umożliwiające mu korzystanie z Usług, powodują zakłócenia w sieci telekomunikacyjnej.
 - Podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe, błędne lub nieaktualne dane, lub informacje mogące mieć wpływ na wykonywanie Umowy.
 - Uniemożliwił Przedstawicielowi Operatora lub Orange Polska S.A., lub innym upoważnionym podmiotom działającym w imieniu i na zlecenie Operatora lub Orange Polska S.A., wymianę Urządzenia końcowego, Urządzenia abonenckiego, Zakończenia sieci lub innych urządzeń w wyznaczonym przez Operatora terminie bądź też uniemożliwił dostęp do Urządzenia końcowego, Urządzenia abonenckiego, Zakończenia sieci lub innego urządzenia znajdującego się w Lokalu, w celu usunięcia Awarii lub usterek.
- Ponadto Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli:
 - Żądanie takie zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego, lub inne właściwe władze albo będą tego wymagać przepisy prawa.
 - Zachodzą uzasadnione okoliczności uniemożliwiające spełnienie wymagań dotyczących zachowania ciągłości świadczenia usług telekomunikacyjnych w przypadku awarii sieci telekomunikacyjnej lub w sytuacjach szczególnego zagrożenia.
 - Z innych względów, w szczególności technicznych lub z przyczyn leżących po stronie innych operatorów, Operator przejściowo utraci możliwości świadczenia Usług, a także gdy Operator utraci możliwość świadczenia usługi z powodu siły wyższej.
 - Żądanie zawieszenia usługi zgłosi pisemnie Abonent. Operator zawieszka wówczas świadczenie usługi na czas zgodnie z żądaniem Abonenta, nie dłuższy jednak niż 12 miesięcy.
- Z dniem Zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.
- Ponowna aktywacja Usług następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, nie wcześniej niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Operatora wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie.
- Ponowna aktywacja usług następuje na pisemny wniosek Abonenta.
- W okresie Zawieszenia Usług od Abonentów pobierane są opłaty określone w Cenniku Podstawowym lub obowiązującym Abonenta Cenniku Promocyjnym, w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony.
- W przypadku sporu co do wysokości należności, odłączenie nie może nastąpić do czasu rozstrzygnięcia sporu, pod warunkiem zapłaty należności bieżących. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczenia należności nie objętych sporem.
- W przypadkach, gdy przerwa w świadczeniu Usług spowodowana będzie rutynowymi czynnościami, jak konserwacja, renowacja, zmiany bądź rozbudowa sieci, Operator ma obowiązek zawiadomić Abonenta o przewidywanej przerwie oraz czasie jej trwania z co najmniej 2-dniowym wyprzedzeniem. W powyższej sytuacji Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody bądź straty poniesione przez Abonenta w wyniku przerwy, ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług.

Opłaty i rozliczenia

§ 14. Wysokość opłat za Usługi

- Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta oraz sposób ich naliczania określa Cennik Podstawowy, a w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony w ramach promocji obowiązujący Abonenta Cennik Promocyjny.
- Opłaty wskazane na fakturach są naliczane: z góry w przypadku opłat abonamentowych oraz z dołu za pozostałe usługi.
- Operator zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w wysokości i sposobie stosowania opłat za Usługi, w trybie zgodnym z obowiązującymi przepisami.
- Operator doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku Podstawowym, a w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony w obowiązującym Abonenta Cenniku Promocyjnym, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. Abonent w terminie nie później

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ FLEXCOM SP. Z O.O. Z DNIA 1 KWIEŃNIA 2017 R.

niż przed datą wprowadzenia zmian w życie może wypowiedzieć Umowę w przypadku braku akceptacji tych zmian, poprzez złożenie Operatorowi pisemnego pod rygorem nieważności wypowiedzenia. Brak pisemnego wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian w Cenniku. W razie wypowiedzenia Umowy przez Abonenta, w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Operatorowi nie przysługują Opłata Wyrównawcza, chyba że konieczność wprowadzenia zmian w cenniku następuje na skutek zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.

5. Na żądanie Abonenta, który udostępnił swoje dane, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

§ 15. Faktura

1. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy, z zastrzeżeniem, iż pierwszym lub ostatnim okresem rozliczeniowym może być niepełny miesiąc kalendarzowy – wówczas opłata abonamentowa ustalana jest w wysokości 1/30 tej opłaty za każdy dzień świadczenia usług w tym miesiącu.
2. Faktura wystawiana jest za dany Okres rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za zrealizowane Usługi świadczone przez Operatora w danym Okresie rozliczeniowym lub we wcześniejszych Okresach rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Fakturach. Operator jest uprawniony ponadto do wystawienia Faktury za krótszy okres niż Okres rozliczeniowy.
3. Faktura może być wystawiona łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku Umów zawartych z Operatorem.
4. Dla Abonentów korzystających z kilku numerów, Operator wystawia zbiorczą Fakturę.
5. Faktura może obejmować w szczególności:
 - a. Jednorazową opłatę aktywacyjną (instalacyjną).
 - b. Pobieraną z góry opłatę abonamentową za kolejny Okres rozliczeniowy. Opłata abonamentowa za pierwszy okres korzystania z Usługi lub usługi dodatkowej rozliczana jest proporcjonalnie do czasu ich świadczenia.
 - c. Opłaty za połączenia telefoniczne bez względu na użytkownika, który z nich korzysta.
 - d. Inne opłaty przewidziane w Umowie, Regulaminie, Cenniku Podstawowym, a w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony w obowiązującym Abonenta Cenniku Promocyjnym.
6. Faktura wysyłana jest pocztą, przesyłką kurierską lub elektronicznie na adres wskazany w Umowie przez Abonenta.

§ 16. Opłata należności za świadczone Usługi przez Operatora

1. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczania na rzecz Operatora wszelkich należności z tytułu Usług świadczonych przez Operatora zgodnie z Umową, bez względu na okoliczność, kto z tych usług bezpośrednio skorzystał. W szczególności zobowiązany jest do uiszczania następujących opłat:
 - a. Jednorazowej opłaty instalacyjnej oraz aktywacyjnej w wysokości opłaty obowiązującej w Cenniku Podstawowym lub Cenniku promocyjnym, w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony. Opłata ta będzie ujęta w pierwszej Fakturze.
 - b. Opłaty abonamentowej.
 - c. Opłat za wszystkie połączenia telefoniczne i inne usługi zrealizowane z Zakończenia sieci Abonenta.
2. Płatność za Usługi następować będzie na podstawie Faktur, wystawionych przez Operatora z końcem każdego kolejnego Okresu rozliczeniowego.
3. Operator zastrzega sobie prawo do uwzględnienia w danej Fakturze należności za Usługi zrealizowane w poprzednich Okresach rozliczeniowych, o ile nie zostały one uwzględnione z przyczyn technicznych w Fakturach za te okresy. Zdanie poprzednie nie dotyczy Konsumentów.
4. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności wynikającej z Faktury w terminie 14 dni od daty wystawienia Faktury, chyba że na Fakturze lub w Umowie wskazano inny termin. W celu uniknięcia wątpliwości, wiążącym Abonenta terminem płatności jest termin wskazany na Fakturze. Powyższa należność powinna być zapłacona na konto bankowe Operatora wskazane na Fakturze.
5. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora określonego w opłacanej Fakturze.
6. W przypadku opóźnienia Abonenta z zapłatą należności, Operator uprawniony będzie do naliczenia odsetek w ustawowej wysokości.
7. W przypadku istnienia należności Abonenta wobec Operatora w wysokości przekraczającej wysokość ostatniej Faktury, uiszczona przez Abonenta należność jest w pierwszej kolejności zaliczana na poczet zadłużenia najbardziej wymagalnego.
8. W przypadku nieotrzymania Faktury w terminie, w którym Abonent zwykle otrzymywał Faktury, Abonent powinien niezwłocznie powiadomić Operatora o nieotrzymaniu Faktury, nie później niż do końca miesiąca następującego po miesiącu będącym Okresem rozliczeniowym, którego dotyczy niedostarczona Faktura. Niezależnie od powyższego Abonent ma obowiązek skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta, aby uzyskać informacje o wysokości nieuregulowanych należności.
9. W przypadku nieotrzymania Faktury przez Abonenta, Operator wystawia duplikat Faktury.
10. Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Operatora nie zwalnia Abonenta od uiszczania należności za wykonane na jego rzecz Usługi wraz z ustawowymi odsetkami za okres opóźnienia w płatności.
11. Operator zastrzega sobie prawo przeniesienia wymagalnych wierzycielności wobec Abonenta z tytułu wykonania niniejszej Umowy na inny podmiot bez zgody Abonenta.
12. Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie podstawowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych, zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.
13. Operator dostarcza na pisemne żądanie Abonenta szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych, za który może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku Podstawowym lub w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony w obowiązującym Abonenta Cenniku Promocyjnym. Szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych powinien zawierać informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Powyższy wykaz Operator dostarcza wraz z Fakturą, wystawioną za Okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz.
14. Operator na pisemne żądanie Abonenta dostarcza wykaz, o którym mowa w ust. 13, za okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres rozliczeniowy, w którym Abonent zażądał tego świadczenia. Powyższy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych dostarcza się w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez Abonenta.
15. Operator udostępnia Wykazy, o których mowa w ust. 12-14, Abonentowi lub innej osobie, dysponującej Numerem klienta lub działającej na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, wystawionego przez Abonenta. Billing może być udostępniany:
 - a. W formie papierowego wydruku.
 - b. Poprzez Internet (Billing on-line).
 - c. Poprzez zapisy na płycie CD (lub innym, wybranym, elektronicznym nośniku informacyjnym).
 - d. Za pośrednictwem zabezpieczonej poczty e-mail.

Postanowienia końcowe

§ 17. Postanowienia końcowe

1. Wszelkie szczegółowe informacje dotyczące stosowanych dokumentów, cenników, obsługi serwisowej, szczegółowe informacje o sposobie świadczenia usług, usługach indywidualnych wszelkie informacje dotyczące opłat za usługi serwisowe dostępne są w Biurze Obsługi Klienta Operatora, ul. Domaniewska 47 lok. 10, 02-672 Warszawa, pod numerem tel.: + 48 22 397 49 00 lub email: bok@flexcom.warszawa.pl. Wymagane przez przepisy prawa dokumenty są umieszczone na stronie internetowej www.flexcom.warszawa.pl.
2. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Operatora o wszczęciu wobec niego postępowania upadłościowego lub naprawczego, czy likwidacyjnego i innych, które mogłyby mieć wpływ na wykonanie przez Abonenta Umowy.
3. Abonent nie może korzystać z usługi telekomunikacyjnej realizowanej przez Operatora w innych celach niż prowadzenie rozmów telefonicznych i przysyłanie/odbiór faxów, a w szczególności, ale nie wyłącznie, nie może korzystać z powyższej usługi do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej, transferowania ruchu telekomunikacyjnego do innych sieci telekomunikacyjnych. W przypadku naruszenia powyższego postanowienia Operator uprawniony jest do natychmiastowego zawieszenia świadczenia Usług na rzecz Abonenta, jak również rozwiązania Umowy zawartej z Abonentem bez zachowania terminu wypowiedzenia.
4. Operator zastrzega sobie prawo rejestrowania rozmów Abonenta z Biurem Obsługi Klienta oraz innych środków porozumiewania się na odległość, po uprzednim poinformowaniu o tym Abonenta i uzyskaniu jego zgody.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 kwietnia 2017 r.