

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ FLEXCOM SP. Z O.O.

### § 1. Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie oraz Umowie określenia oznaczają:

1. Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, która jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Operatorem.
2. 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.
3. Billing – podstawowy lub szczegółowy wykaz Usług zrealizowanych przez Operatora na rzecz Abonenta w danym Okresie rozliczeniowym.
4. Biuro Obsługi Klienta - dział w wewnętrznej strukturze organizacyjnej Operatora odpowiedzialny za kontakt z Abonentami w sprawach związanych z Usługami, ul. Adama Naruszewicza 27/2, 02-627 Warszawa, tel. +48 22 397 49 00, fax: +48 22 397 48 94, email: [bok@flexcom.warszawa.pl](mailto:bok@flexcom.warszawa.pl).
5. 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.
6. 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.
7. Faktura – dokument księgowy, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi Operatora.
8. 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.
9. Lokal – miejsce tj. nieruchomości lub jej część (budynek lub lokal mieszkalny), w którym Abonent będzie korzystać z Usługi lub w którym zlokalizowane jest Zakończenie Sieci, wskazane w Umowie przez Abonenta.
10. Lokal przedsiębiorstwa Operatora – siedziba Operatora lub punkt obsługi klienta Operatora na terenie kraju.
11. Numer klienta – indywidualny numer przyznawany Abonentowi służący do identyfikacji Abonenta w ramach kontaktu z Operatorem we wszelkich sprawach związanych z Umową.
12. 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.
13. Operator – Flexcom sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Adama Naruszewicza 27/2, 02-627 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.
14. Odszkodowanie:
  - z tytułu usługi telekomunikacyjnej to kwota sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za tę usługę, wskazanej w art. 288 ust. 1 pkt 6 lit. a lub art. 293 ust. 1 pkt 3 lit. a ustawy Prawo komunikacji elektronicznej, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy;
  - z tytułu promocyjnego urządzenia końcowego - sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za to urządzenie, wskazanej w art. 288 ust. 1 pkt 6 lit. c lub art. 293 ust. 1 pkt 3 lit. c ustawy Prawo komunikacji elektronicznej, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy;
  - 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.
15. 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.
16. Regulamin – Niniejszy Regulamin.
17. 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.
18. Umowa – Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem na czas określony lub czas nieokreślony, według ustaleń dokonanych w Umowie.

19. Urządzenie abonenckie – urządzenie telekomunikacyjne udostępnione Abonentowi przez Operatora w celu korzystania z Usługi.
20. Urządzenie końcowe – urządzenie telekomunikacyjne lub jego podzespół przeznaczone do współpracy z siecią telekomunikacyjną, dołączone bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia sieci (np. telefon, centrala abonencka), umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usługi.
21. Usługa WLR – usługa abonamentu telefonicznego, świadczona Abonentom Operatora, przyłączonym lub jeszcze nieprzyłączonym 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.
22. Usługi – usługi telekomunikacyjne, świadczone na rzecz Abonenta przez Operatora na podstawie zawartej pomiędzy Operatorem a Abonentem Umowy.
23. Ustawa – ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. z 2024 r. poz. 1221 ze zm.), zwana także Prawem komunikacji elektronicznej.
24. Użytkownik końcowy – podmiot korzystający z publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej lub żądający świadczenia takiej usługi dla zaspokojenia własnych potrzeb.
25. Zakończenie sieci – fizyczny punkt, w którym użytkownik końcowy otrzymuje dostęp do publicznej sieci telekomunikacyjnej, w przypadku sieci stosujących komutację lub przekierowywanie zakończenie sieci identyfikuje się za pomocą konkretnego adresu sieciowego, który może być przypisany do numeru lub nazwy Abonenta.

## § 2

### Informacje ogólne i dane kontaktowe

1. Niniejszy Regulamin określa warunki oraz zakres świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Flexcom Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Adama Naruszewicza 27/2, 02-627 Warszawa.
2. Działalność telekomunikacyjną prowadzimy na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (nr wpisu: 11973).
3. 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.
4. 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.
5. 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](http://www.flexcom.warszawa.pl).
6. Postanowienia zawarte w Regulaminie stanowią integralną część wszystkich Umów zawieranych przez Operatora z Abonentami i wiążą Abonenta w takim zakresie, w jakim uregulowane w nim zagadnienia nie zostały odmiennie rozstrzygnięte w treści postanowień konkretnej Umowy.
7. 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 wprowadzonych 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

8. Regulamin, cennik i podsumowanie warunków umowy stanowią integralną część umowy, którą Abonent zawiera z Operatorem.
9. Pakiety lub usługi, które może dodatkowo włączyć Abonent, są opisane w innych regulaminach.

### § 3.

#### Zawarcie umowy

1. 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.
2. W celu zawarcia Umowy Użytkownik końcowy zobowiązany jest przedstawić kopie następujących dokumentów:
  - a. W przypadku osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej:
    - a.1 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;
    - a.2 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 korzysta będzie z Usług Operatora;
    - a.3 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.
  - b. 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, odpowiednie dla formy prawnej działalności gospodarczej tych osób. Powyższe postanowienie stosuje się odpowiednio do wspólników 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.2”. 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 na posiadanie Tytułu prawnego do Lokalu, w którym zainstalowane będzie Zakończenie sieci.
3. W przypadku posiadania przez Użytkownika końcowego tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkowania 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.
4. Przepisu ust. 3 nie stosuje się w przypadku gdy właścicielem, użytkownikiem wieczystym nieruchomości lub członkiem spółdzielni mieszkaniowej jest osoba prawna.
5. Operator ma prawo uzależnić zawarcie Umowy od okazania mu przez Użytkownika końcowego oryginałów powyższych dokumentów, celem ich weryfikacji.
6. Umowa może zostać zawarta tylko z Użytkownikiem końcowym uprawnionym do korzystania z numerów telefonów, o których mowa w ust. 2 pkt „a.2”.
7. 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 pełnomocnicy 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.
12. Operator ma prawo wykonać kopie dokumentów zawierających dane niezbędne do zawarcia umowy.
13. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie poinformować Operatora o wszczęciu wobec niego postępowania upadłościowego lub układowego, a także o wszczęciu likwidacji.

#### **§ 4.**

#### **Odmowa zawarcia Umowy**

1. Operator może odmówić zawarcia Umowy w przypadku:
  - a. gdy świadczenie Usług byłoby niemożliwe z 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 niniejszym Regulaminie, ewentualnie powziął uzasadnione podejrzenia co do ich wiarygodności;
  - c. podania przez Abonenta błędnych lub nieaktualnych danych;
  - d. braku spełnienia przez Abonenta określonych w danym cenniku warunków;
  - e. wcześniejszego rozwiązania zawartej pomiędzy Operatorem i Abonentem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z winy Abonenta;
  - f. negatywnej oceny możliwości wykonania przez Abonenta zobowiązań wobec Operatora, na podstawie posiadanych przez Operatora informacji, dostarczonych przez Abonenta lub udostępnionych Operatorowi za zgodą Abonenta przez innych operatorów lub przez biuro informacji gospodarczej;
  - g. w przypadku odmowy wpłaty kaucji, gdy jest ona wymagana;
  - h. Operator zastrzega sobie prawo do blokowania dostępu do numerów wykorzystywanych na szkodę Abonentów lub Operatora.
2. Operator ma prawo odmowy zawarcia umowy, jeśli na jego żądanie Abonent nie wykaże, że posiada tytuł prawny do lokalu, w którym ma być zlokalizowane Zakończenie Sieci.

#### **§ 5.**

#### **Zakres i jakość świadczonych usług**

1. 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.
2. Stała opłata abonamentowa pobierana jest niezależnie od zrealizowanej ilości połączeń przez Abonenta.
3. 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.
4. Zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa.
5. Operator świadczy Usługi w jeden z następujących sposobów:
  - a. poprzez własną infrastrukturę telekomunikacyjną;
  - b. poprzez infrastrukturę innego operatora na podstawie zawartych umów;
  - c. w oparciu o usługę hurtowego dostępu do sieci Orange Polska S.A., zwaną Usługą WLR.
  - d. na zasadzie dostępu pośredniego, z wykorzystaniem urządzeń dostępowych, instalowanych przez

Operatora w siedzibie Abonenta.

- e. poprzez niezależne łącze cyfrowe typu E1.
6. 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.
7. Sposób świadczenia Usług przez Operatora będzie każdorazowo szczegółowo określony w Umowie.
8. Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi.
9. We własnej sieci telekomunikacyjnej Operator stosuje procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu. Operator może stosować środki zarządzania ruchem oparte o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług. Środki te nie są dyskryminacyjne i mają na celu optymalizację ogólnej jakości usług. Procedury i środki opisane powyżej nie powinny wpływać negatywnie na prywatność użytkowników końcowych.
10. Operator może stosować szczególne środki zarządzania ruchem, które wykraczają poza zwykłe procedury pomiaru i organizacji ruchu. Operator stosuje je w najkrótszym czasie niezbędnym do usunięcia zagrożenia dla sieci, jeśli:
  - a. wynika to z przepisów prawa, wiążących Operatora orzeczeń sądowych lub decyzji organów publicznych;
  - b. jest to konieczne, żeby utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za jej pośrednictwem oraz urządzeń końcowych użytkowników. Operator może na przykład: a) wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności sieci lub usług; b) przerwać lub ograniczyć świadczenie usług na urządzeniu, z którego są wysyłane komunikaty zagrażające bezpieczeństwu sieci lub usług; 3) musi zapobiec przeciążeniom sieci oraz złagodzić ich skutki .
11. Operator nie ingeruje w treści jakie Abonent przesyła z wykorzystaniem usług Operatora.
12. 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.
13. Operator nie stosuje ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych.
14. 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.
15. Operator w ramach świadczenia usług na rzecz Abonenta nie stosuje innych ograniczeń niż wynikających z niniejszego Regulaminu i Umowy.
16. 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.
17. 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.
18. W przypadku podjęcia środków wskazanych powyżej Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług telekomunikacyjnych w zakresie podjętych środków wynikających z naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług.
19. 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.

20. 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.
  - f. Operator nie przewiduje ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi urządzeń końcowych.
21. Abonent jest zobowiązany ponieść na rzecz Operatora, przy rozwiązaniu Umowy, następujące opłaty:
  - a. Odszkodowanie;
  - b. opłaty za świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta Usługi do dnia rozwiązania Umowy.
22. 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.

## **§ 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. Przez zawarcie 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.**

### **Instalacja urządzeń, 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](http://www.flexcom.warszawa.pl) i aktualizowane co pół roku.
2. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
  - a. informacje dotyczące aktualnych cen oraz zakresu świadczonych usług;
  - b. informacje 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 email: [bok@flexcom.warszawa.pl](mailto: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, usterkach 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, rażącym niedbalstwem lub w następstwie czynu niedozwolonego. 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;
  - 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 innym upoważnionym podmiotom działającym w imieniu i na zlecenie Operatora nieruchomość 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 Strony. 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, 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. 11, 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 stosownym Odszkodowaniem.
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 Przedstawicielom Operatora lub innym upoważnionym podmiotom działającym w imieniu i na zlecenie Operatora, 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 podmioty działające w imieniu i na zlecenie Operatora.

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. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Abonentowi Urządzeń końcowych, Urządzeń abonenckich lub Zakończenia sieci jest złożenie podpisu przez Abonenta na protokole odbioru, przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora lub podmiotu działającego w imieniu i na zlecenie Operatora. Podpisanie protokołu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że Urządzenia końcowe, Urządzenia abonenckie lub Zakończenie sieci nie posiadały jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru.

## § 8.

### 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, powódzie, stan wyjątkowy, zamieszki, wojna, wojna domowa, strajki. Każda ze Stron, poszkodowana w wyniku działania siły wyższej, ma obowiązek pisemnie powiadomić o tym drugą Stronę. Niedopełnienie 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 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 powszechnej płatnej okresowo, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi powszechnej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
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 gdy Abonent uniemożliwił Przedstawicielom Operatora lub podmiotom działającym w imieniu i na zlecenie Operatora, lub Orange Polska 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 utrudniał usunięcie usterki lub Awarii.

9. 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.
10. 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.

## § 9.

### 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 proporcjonalnie w stosunku do liczby dni trwania Umowy w danym 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 korzystał;
  - 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.

## § 10.

### 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 ze 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 uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi wraz z ustawowymi odsetkami za okres opóźnienia w płatności.
11. Operator zastrzega sobie prawo przeniesienia wymagalnych wierzytelności 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 informatycznym);
  - d. za pośrednictwem zabezpieczonej poczty e-mail.

## **§ 11. Reklamacje**

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,
  - 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 lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku.
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 końca 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 lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia użytkownika składającego reklamację, zwanego dalej "reklamującym".
5. Reklamację złożoną 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. Adama Naruszewicza 27/2, 02-627 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 zawiera w szczególności:
- a. imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego;
  - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci;
  - e. datę złożenia wniosku o zawarcie umowy - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 2 lit. a;
  - f. datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 2 lit. b;
  - g. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - h. numer rachunku 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 ppkt g;
  - i. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
  - j. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 2) W przypadku złożenia reklamacji przez użytkownika w formie pisemnej:
- a) w Biurze Obsługi Klienta Operatora – osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej złożenie;
  - b) przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską – Operator potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.
  - c) W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku.
  - d) Protokół ze złożenia reklamacji zawiera w szczególności informacje, o których mowa w ust. 8 pkt.1) pkt a–c niniejszego Regulaminu.
  - e) W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Operator umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej, osoba reprezentująca Operatora w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie.
  - f) Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu Operatora rozpatrującego reklamację i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.
- 3) W przypadku stwierdzenia przez Operatora, że reklamacja nie zawiera elementu albo elementów, o których mowa w ust. 8 pkt 1), Operator niezwłocznie przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania.
- a) W wezwaniu do uzupełnienia braków Operator wskazuje element albo elementy reklamacji, które wymagają uzupełnienia, oraz pouczenie, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
  - b) Operator odstępuje od wezwania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.
  - c) Po bezskutecznym upływie terminu do uzupełnienia braków reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
  - d) Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.
  - e) W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, o którym mowa w ust. 8 pkt 1) ppkt i, Operator przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków, w sposób określony w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
- 4) Operator przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji albo w sposób, o którym mowa 8 pkt 3) ppkt e) powyżej.
- 5) Odpowiedź na reklamację zawiera:

1. nazwę i dane kontaktowe Operatora rozpatrującego reklamację umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym:
  - a) numer telefonu,
  - b) adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej Operatora, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników;
2. datę złożenia reklamacji;
3. informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
4. w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa – wskazanie wysokości kwot odszkodowania lub innej należności oraz:
  - a) terminu ich wypłat, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
  - b) informacji, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;
5. w przypadku przyznania kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążania rachunku – wskazanie wysokości tej kwoty i:
  - a) terminu jej wypłaty, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
  - b) informacji, że ta kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności;
6. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym – w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, pouczenie zawiera dodatkowo informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 Ustawy.
9. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji przez Operatora odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne.
10. W przypadku, gdy odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 9, jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.
11. Jeżeli przekazana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.

## § 7. Czas obowiązywania Umowy

1. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony albo na czas określony.
2. Umowa zawarta na czas określony przekształca się, po upływie okresu na jaki została zawarta, w Umowę na czas nieokreślony, chyba że Abonent powiadomi Operatora pisemnie lub formie dokumentowej, że nie zamierza korzystać z usług Operatora, najpóźniej na koniec Okresu rozliczeniowego poprzedzającego ostatni okres rozliczeniowy obowiązywania Umowy. W przypadku oraz z dniem przekształcenia, Umowy zawartej na czas określony w Umowę na czas nieokreślony, Abonenta obowiązują podstawowe stawki określone w Cenniku Podstawowym. Umowa zawarta na czas określony może zostać przedłużona na kolejny czas określony.
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 zawarta Umowa, Abonent zostanie obciążony Odszkodowaniem. Roszczenie o Odszkodowanie 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 Odszkodowania.
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 faxów, 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 Odszkodowaniem.
10. Umowa wygasa wskutek:
- a. śmierci Abonenta, z zastrzeżeniem ust. 12 poniżej;
  - b. utraty bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejściem 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 umożliwia 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 zaprzestał naruszeń.

### § 13.

#### Ograniczenie, zawieszenie świadczenia usług i rozwiązanie Umowy

1. Operator ma prawo:
  - a. 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;
  - b. 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:
    - b.1. narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby korzystającej z Usług.
    - b.2. wykorzystuje Usługę do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami.
    - b.3. korzysta z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy.
    - b.4. urządzenia Abonenta, umożliwiające mu korzystanie z Usług, powodują zakłócenia w sieci telekomunikacyjnej.
    - b.5. podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe, błędne lub nieaktualne dane, lub informacje mogące mieć wpływ na wykonywanie Umowy.
    - b.6. uniemożliwia Przedstawicielom Operatora lub innym upoważnionym podmiotom działającym w imieniu i na zlecenie Operatora wymianę Urządzenia końcowego, Urządzenia abonenckiego, Zakończenia sieci lub innych urządzeń w wyznaczonym przez Operatora terminie bądź też uniemożliwia dostęp do Urządzenia końcowego, Urządzenia abonenckiego, Zakończenia sieci lub innego urządzenia znajdującego się w Lokalu, w celu usunięcia Awarii lub usterek.

2. Ponadto Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli:
  - a. 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.
  - b. zachodzą uzasadnione okoliczności uniemożliwiające spełnienie wymagań dotyczących zachowania ciągłości świadczenia usług telekomunikacyjnych w przypadku awarii sieci telekomunikacyjnej lub w sytuacjach szczególnego zagrożenia.
  - c. 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.
  - d. żądanie zawieszenia usługi zgłosi pisemnie Abonent. Operator zawiesza wówczas świadczenie usługi na czas zgodnie z żądaniem Abonenta, nie dłuższy jednak niż 12 miesięcy.
3. Z dniem Zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.
4. Ponowna aktywacja Usług następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, nie wcześniej niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Operatora wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie.
5. Ponowna aktywacja usług następuje na pisemny wniosek Abonenta.
6. 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.
7. 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.
8. 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.

#### § 14.

##### Wysokość opłat za Usługi

1. 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.
2. Opłaty wskazane na fakturach są naliczane: z góry w przypadku opłat abonamentowych oraz z dołu za pozostałe usługi.
3. Operator zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w wysokości i sposobie stosowania opłat za Usługi, w trybie zgodnym z obowiązującymi przepisami.
4. Operator doręczy 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 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 przysługuje Odszkodowanie, 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.

##### 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 jakiegokolwiek 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 niedopatrzania 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 Odszkodowanie. Operator nie traci jednak prawa do Odszkodowania, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 3, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.

## § 16.

### Odszkodowanie w razie zakończenia umowy przed upływem Okresu na jaki została zawarta

1. Jeśli Abonent wypowie umowę lub Operator wypowie ją z winy Abonenta przed upływem Okresu na jaki umowa została zawarta, Operator może dochodzić od Abonenta odszkodowania.
2. Odszkodowanie będzie to suma opłat abonamentowych, z uwzględnieniem wszystkich rabatów Abonent (np. za e-fakturę, terminowe płatności i zgody marketingowe oraz rabatów za łączenie usług), których nie zapłaci Abonent Operatorowi do końca okresu obowiązywania Umowy.  
Przykładowo, jeśli wysokość abonamentu po rabatach to 30 zł i do zapłaty zostało 10 abonamentów, odszkodowanie wyniesie  $30 \text{ zł} \times 10 = 300 \text{ zł}$ . Kwotę odszkodowania w zależności od momentu rozwiązania umowy Abonent może potwierdzić kontaktując się z Operatorem.
3. Operator nie będzie dochodzić odszkodowania za rozwiązanie umowy przed upływem Okresu na jaki umowa została zawarta, jeśli Abonent jest konsumentem i wypowie umowę, zanim Operator zacznie świadczyć usługi.
4. Jeśli Abonent wypowie umowę z przeniesieniem numeru do innego dostawcy bez zachowania okresu wypowiedzenia, poza odszkodowaniem określonym w ust. 1 powyżej Operator może dochodzić od Abonenta odszkodowania w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy powiększony o odszkodowanie, o którym mowa w §1 ust. 14 tiret 3.

## § 17.

### Umowy zawierane na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa

1. Jeśli Abonent jest konsumentem lub osobą fizyczną prowadzącą działalność, która dokonuje zakupu niezwiązanego z tą działalnością gospodarczą a umowa została zawarta na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, Abonent może odstąpić od niej w terminie 14 dni od zawarcia.
2. Abonent może złożyć lub nadać oświadczenie o wypowiedzeniu nawet 14-go dnia.
3. Odstąpienie od umowy jest skuteczne od chwili otrzymania przez Operatora oświadczenia Abonenta.
4. Oświadczenie o odstąpieniu może mieć dowolną treść, z której wynikać będzie wola odstąpienia od umowy.
5. Abonent może również posłużyć się ustawowym wzorem formularza odstąpienia od umowy, widocznym poniżej.
6. Oświadczenie o odstąpieniu Abonent może złożyć m.in.:
  - a. listem na adres Operatora
  - b. mailem na adres e-mail [bok@flexcom.warszawa.pl](mailto:bok@flexcom.warszawa.pl);
  - c. telefonicznie pod numerami +48 22 397 49 00, fax: +48 22 397 48 94.
7. W razie odstąpienia umowa jest uważana za niezawartą.
8. Jeśli została wyrażona zgoda na rozpoczęcie świadczenia usług przed upływem terminu na odstąpienie od umowy, Abonent ma obowiązek zapłaty za usługi wykonane do momentu odstąpienia od umowy. Obowiązek zapłaty obejmuje również usługi wykonane pomiędzy wysłaniem oświadczenia o odstąpieniu od umowy a momentem otrzymania przez Operatora tego oświadczenia.
9. Jeśli zgoda na rozpoczęcie świadczenia usług przed upływem terminu na odstąpienie od umowy nie została wyrażona, Abonent ma obowiązek zapłaty za usługi wykonane w okresie pomiędzy rozpoczęciem ich świadczenia po upływie 14 dni od daty zawarcia umowy a chwilą doręczenia Operatorowi oświadczenia o odstąpieniu.
10. W razie zawarcia na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa aneksu do umowy, odstąpienie od aneksu powoduje, że usługi będą świadczone na poprzednich warunkach.

11. Odstąpienie od umowy nie jest równoznaczne z anulowaniem procesu przeniesienia numeru u dotychczasowego dostawcy usług. W celu rezygnacji z przeniesienia numeru należy wycofać wniosek o przeniesienie numeru.

Wzór formularza odstąpienia od umowy (formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat: Flexcom Sp. z o.o., ul. Adama Naruszewicza 27/2, 02-627 Warszawa, email: [bok@flexcom.warszawa.pl](mailto:bok@flexcom.warszawa.pl)

Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy zawartej w dniu .....

Imię i nazwisko .....

Adres konsumenta: .....

Podpis (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej) .....

Data .....

## § 18.

### 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. Adama Naruszewicza 27/2, 02-627 Warszawa, pod numerem tel.: + 48 22 397 49 00 lub emailem: bok@flexcom.warszawa.pl. Wymagane przez przepisy prawa dokumenty są umieszczone na stronie internetowej [www.flexcom.warszawa.pl](http://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 przesyłanie/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 grudnia 2024 r.