

## Regulamin usługi połączeń telefonicznych VoIP

Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem”, określa sposób świadczenia usług telekomunikacyjnych przez firmę: Ivendo Bartosz Kućmin, z siedzibą w Iławie (14-200) przy ul. Lubawskiej 3, posiadająca numer NIP 744-151-80-14, która to dalej w niniejszym Regulaminie zwana jest „Operatorem”. Operator został wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (pod numerem 1750) i uzyskał status przedsiębiorcy telekomunikacyjnego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2018 r. poz.1954 ze zm.).

### § 1. DEFINICJE

Użyte w niniejszym REGULAMINIE określenia oznaczają:

1. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która podpisała umowę z Operatorem na świadczenie usług telekomunikacyjnych, uprawniona do stałego korzystania z połączeń telefonicznych za pomocą końcowego terminala VoIP zainstalowanego w lokalu Abonenta i przyłączonego do portu VoIP centrali telefonicznej Operatora.
2. **Awaria**- przerwa w działaniu usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, nieprawidłowym działaniem sieci teleinformatycznej innego operatora nie zarządzanej przez Ivendo Bartosz Kućmin, planowanymi pracami lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta
3. **Biling** – zestawienie połączeń nawiązanych przez Abonenta podczas korzystania z usługi VoIP.
4. **BOK** – Biuro Obsługi Klienta.
5. **Cennik** - wykaz usług i zestawienie opłat za usługi telekomunikacyjne oraz innych opłat wraz z zasadami ich naliczania, stanowiący integralną część umowy.
6. **Numer Alarmowy** – numer telefoniczny ustalony w ustawie lub planie telefonicznej numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępniany służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy.
7. **Okres rozliczeniowy** – okres od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, traktowany jako minimalny okres obowiązywania Umowy, przy czym pierwszy okres rozliczeniowy trwa od dnia instalacji Usługi do końca następnego pełnego miesiąca kalendarzowego.
8. **Opłata abonamentowa**- opłata dokonywana według obowiązującego cennika, umowy lub regulaminu promocji, ponoszona przez Abonenta za świadczone usługi przez Operatora.
9. **Opłata aktywacyjna** – należna Operatorowi opłata od Abonenta za aktywację Usługi.
10. **Połączenie telefoniczne**- połączenie ustanowione za pomocą publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej, pozwalające na dwukierunkową łączność głosową.
11. **Przyłącze** – stanowiący własność Operatora zespół urządzeń i kabli zainstalowanych w lokalu Abonenta, umożliwiający przyłączenie lokalu Abonenta do Sieci Operatora i korzystanie z Usług.
12. **Regulamin** – określenie zasad świadczenia usług telefonii VoIP przez Ivendo Bartosz Kućmin.
13. **Sieć** – zespół środków technicznych wykorzystywanych przez Operatora do świadczenia usług.
14. **Terminal abonencki** – urządzenie wykorzystywane przez Abonenta, umożliwiające podłączenie do Sieci i korzystanie z danej Usługi, zwane również telekomunikacyjnym urządzeniem końcowym, którym jest np. telefon stacjonarny z wybieraniem tonowym, podłączony bezpośrednio do Urządzenia dostępowego.
15. **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawarta w formie pisemnej lub dokumentowej pomiędzy Abonentem a Operatorem.
16. **Urządzenie dostępowe** – urządzenie oddane Abonentowi na czas trwania Umowy do używania, wraz z wyposażeniem), umożliwiające przyłączenie do Sieci i korzystanie z wybranych Usług. Zapewnienie zasilania dla Urządzenia dostępowego leży po stronie Abonenta. Urządzenie dostępowe jest ograniczone konfiguracyjnie do obsługi Usługi wykupionej przez Abonenta i podłączone bezpośrednio do Terminala Abonenckiego.

17. **Usługa VoIP**- uprawnienie do stałego korzystania z połączeń telefonicznych za pomocą końcowego Urządzenia dostępowego zainstalowanego w lokalu Abonenta i przyłączonego do portu VoIP centrali telefonicznej Operatora.
18. **Usługi dodatkowe** – inne usługi świadczone przez Operatora, wymienione w Cenniku, lecz nie ujęte w opłacie abonamentowej.

## § 2. ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Operator zobowiązuje się świadczyć usługi VoIP z zachowaniem należytej staranności, w zakresie istniejących możliwości technicznych i w ramach posiadanych zasobów numeracji oraz na terenie objętym swoim zakresem działania.
2. Regulamin stanowi integralną część Umowy.
3. Operator świadczy usługi:
  - a) przyłączenia do Sieci,
  - b) realizacji połączeń telefonicznych krajowych i międzynarodowych, w tym do sieci ruchomych
  - c) Usługi dodatkowe określone w Umowie, Cenniku lub Regulaminie promocji.
4. Operator w ramach Umowy nadaje Abonentowi telefoniczny numer abonencki wykorzystywany do połączenia z Abonentami innych sieci telefonicznych w kraju i na świecie. Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi i nie wprowadza ograniczeń w kierowaniu połączeń na te numery.
5. Operator dla celów bezpieczeństwa Abonenta blokuje połączenia na numery, przez które realizowane są nadużycia telekomunikacyjne, to jest działania zmierzające do generowania „sztucznego ruchu” w Sieci lub w sieciach innych operatorów telekomunikacyjnych. Przez generowanie sztucznego ruchu rozumie się korzystanie z usług telekomunikacyjnych polegające na ciągłym lub powtarzającym się przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej w celu odniesienia korzyści majątkowej przez Abonenta lub osobę trzecią a także ustanawianie, instalowanie jak też wykorzystywanie bramek GSM (tzw. FCT)
6. Operator zastrzega sobie prawo do wyłączenia urządzeń realizujących usługi telekomunikacyjne, w celach konserwacyjnych i technicznych po uprzednim powiadomieniu Abonenta.
7. W ramach świadczonych usług Iwendu Bartosz Kućmin informuje, że gromadzone są przez nią wyłącznie informacje dotyczące adresu internetowego IP przy użyciu którego, następowo korzystanie z usług.

## § 3. OBOWIĄZKI OPERATORA

1. Operator świadczy usługi telekomunikacyjne w zakresie istniejących możliwości technicznych i w ramach posiadanych zasobów numeracji.
2. Operator jest obowiązany na żądanie Abonenta, do:
  - a. nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów;
  - b. nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów;
  - c. umożliwienia abonentowi określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów;
  - d. bezpłatnego zapewnia abonentowi określenia progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, dla każdego okresu rozliczeniowego, a w przypadku jego braku – dla każdego miesiąca kalendarzowego, a w momencie osiągnięcia progu kwotowego dostawca publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej jest obowiązany do:
    - 1) natychmiastowego poinformowania abonenta o tym fakcie;

- 2) zablokowania możliwości wykonywania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
3. Operator jest zobowiązany do oferowania Abonentom:
  - a) co najmniej czterech progów kwotowych, które wynoszą 0, 35, 100 i 200 złotych dotyczących usług o podwyższonej opłacie.
  - b) po osiągnięciu progu kwotowego, o którym mowa w ust. 2 lit. a, wykonywanie połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbieranie połączeń z takich numerów w danym okresie rozliczeniowym, a w przypadku jego braku – w danym miesiącu kalendarzowym, oprócz połączeń, które nie powodują obowiązku zapłaty po stronie abonenta, jest możliwe wyłącznie po określeniu przez abonenta wyższego progu kwotowego, o którym mowa w ust. 2 lit. a, do wysokości tego progu.
4. Operator ma obowiązek przestrzegać postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika i zobowiązuje się w szczególności do:
  - a. zapewnienia świadczenia Usługi na rzecz Abonenta w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku,
  - b. należytej dbałości o stan Sieci dla zachowania ciągłości świadczenia Usług,
  - c. czynnego w dni robocze telefonicznego dostępu do BOK w celu zapewnienia obsługi Abonentów,
  - d. przestrzegania wszelkich obowiązków wynikających z ustawy Prawo telekomunikacyjne (Dział VII. Tajemnica telekomunikacyjna i ochrona danych użytkowników końcowych), ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2018 r. poz. 1000, z późn. zm.) i rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady Europy (UE) 2016/679 z 27.4.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO).
5. Operator w przypadkach naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci wynikających z działań Abonenta ma prawo do rozwiązania umowy w przypadkach i trybie opisanym w § 4 Regulaminu.
6. Operator dla ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych stosuje:
  - a. ochronę fizyczną danych osobowych,
  - b. zabezpieczenia sprzętowe infrastruktury informatycznej i telekomunikacyjnej,
  - c. zabezpieczenia narzędzi programowych i baz danych,
  - d. zabezpieczenia organizacyjne.
7. Operator dostarczy na żądanie Abonenta szczegółowy wykaz połączeń wykonanych na jego rzecz.
8. Operator zapewnia Abonentowi ochronę danych w zakresie świadczonych na rzecz Abonenta usług oraz ich treści.
9. Operator może ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych jeżeli Abonent:
  - a. nie ureguluje wszelkich zobowiązań wobec Operatora w obowiązującym terminie płatności,
  - b. narusza warunki Regulaminu wykonywania usług lub umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
  - c. podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych,
  - d. korzysta z usług niezgodnie z ich przeznaczeniem,
  - e. podejmuje działania niezgodne z obowiązującymi przepisami Prawa. Operator powiadomi na piśmie Abonenta o przyczynach ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych.
10. Na pisemne żądanie Abonenta Operator może zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych. Za każdy rozpoczęty okres rozrachunkowy pobiera się opłatę zgodnie z Cennikiem.

#### § 4. WARUNKI ZAWARCIA I ROZWIĄZANIA UMOWY

1. Umowa może być zawarta po stwierdzeniu przez Operatora możliwości technicznych oraz tożsamości osoby zamierzającej skorzystać z usług:
  - a) w przypadku osób fizycznych - na podstawie dowodu osobistego zawierającego informację o aktualnym miejscu zameldowania oraz numeru PESEL,
  - b) w przypadku osób prawnych lub jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej - na podstawie aktualnego odpisu z właściwego, prawem przewidzianego rejestru, dokumentu stwierdzającego nadanie numeru identyfikacji podatkowej (NIP), oraz numeru statystycznego (REGON).
2. Operator zastrzega sobie prawo żądania dodatkowych dokumentów i informacji w celu zawarcia Umowy.
3. W imieniu i na rzecz Operatora Umowę zawiera osoba upoważniona na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
4. Zamawiający może zawrzeć Umowę osobiście lub przez osobę upoważnioną przez niego na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
5. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej, nieposiadającej osobowości prawnej, Umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do reprezentowania według właściwych rejestrów lub ewidencji albo pełnomocnicy na podstawie pisemnego pełnomocnictwa z podpisem notarialnie poświadczonym lub udzielonym w formie aktu notarialnego.
6. Abonent zobowiązany jest poinformować pisemnie Operatora o zmianach danych zawartych w Umowie, w terminie nie późniejszym niż do końca miesiąca, w którym zmiany te zaistniały, pod rygorem poniesienia konsekwencji wynikających z braku zgłoszenia zmiany danych.
7. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że Operator i Abonent postanowią inaczej. Nie dotyczy to umowy zawieranej z osobą fizyczną. Umowa z osobą fizyczną zawierana jest na czas określony nie dłuższy niż 24 miesiące. Operator zapewnia użytkownikowi końcowemu możliwość zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych również na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy.
8. Minimalny czas trwania umowy zawartej na czas określony to 30 dni.
9. Umowa zawarta na czas określony, dłuższy niż 30 dni, ulega po upływie okresu na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony z uwzględnieniem zapisów w pkt. 3 dotyczących osób fizycznych.
10. Zapisy z pkt. 5 nie mają zastosowania w momencie, gdy Abonent na co najmniej 30 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży w siedzibie Operatora lub listownie pisemne oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy.
11. Operator może uzależnić zawarcie umowy i rozpoczęcie świadczenia usług telekomunikacyjnych, od złożenia przez Abonenta kaucji na rzecz zabezpieczenia przyszłych wierzytelności lub wykazania przez Abonenta wiarygodności płatniczej.
12. W przypadku pobrania od Abonenta kaucji na rzecz zabezpieczenia przyszłych wierzytelności zostaje ona zwrócona lub rozliczona bieżącymi rachunkami po uzyskaniu przez Abonenta wiarygodności płatniczej.
13. Pracodawca będący Abonentem jest upoważniony do składania zleceń w zakresie przeniesienia zakończenia sieci, przekazania uprawnień do korzystania z abonamentu telefonicznego oraz wypowiedzenia umowy o korzystanie z abonamentu telefonicznego. Pracodawca jest zobowiązany do uiszczania opłat wskazanych w kierowanych do niego rachunkach telefonicznych.
14. Operator uzależnia zawarcie umowy od istnienia możliwości technicznych przyłączenia Abonenta do sieci telekomunikacyjnej Operatora.
15. Operator może odmówić zawarcia Umowy z osobami które:
  - a) nie spełniają warunków określonych niniejszym Regulaminem,
  - b) wskazują lokalizację użytkownika usługi poza terytorium RP,
  - c) miały wcześniej rozwiązaną Umowę przez Operatora z przyczyn leżących po stronie Abonenta,

- d) nie udostępnią Operatorowi kompletnych, rzetelnych i nie budzących wątpliwości co do ich autentyczności dokumentów niezbędnych do zawarcia Umowy,  
e) zalegają z opłatami na rzecz Operatora lub innych podmiotów.
- 16.** Operator może utrzymywać, przechowywać i przetwarzać następujące dane osobowe użytkowników, będących osobami fizycznymi:
- a) nazwiska i imiona,
  - b) miejsce stałego pobytu,
  - c) numer ewidencyjny PESEL,
  - d) nazwa i numer dokumentów potwierdzających tożsamość użytkownika,
  - e) dokumenty potwierdzające możliwość wykonania zobowiązania wobec operatora wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
  - f) pozostałe dane - za zgodą Abonenta.
- 17.** Abonent jest zobowiązany do informowania na piśmie Operatora o zmianie danych zawartych w umowie, w terminie 30 dni od zaistnienia tej zmiany. W przypadku nie poinformowania Operatora o zmianie Operator uznaje za właściwe dotychczasowe dane. Korespondencja kierowana wg tych danych jest kierowana poprawnie i wywołuje skutki prawne.
- 18.** Umowa może być rozwiązana przez Abonenta:
- a. za miesięcznym okresem wypowiedzenia, przypadającym na koniec miesiąca, przez pisemne oświadczenie. Okres wypowiedzenia liczy się od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu w którym dostarczono do Operatora wypowiedzenie. W okresie wypowiedzenia Operator pobiera należne opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem Ivendo Bartosz Kućmin. W przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta bez zachowania okresu wypowiedzenia w związku z żądaniem przeniesienia numeru do innego operatora Abonent zostanie obciążony przez Operatora jednorazową opłatą w wysokości miesięcznego abonamentu zgodnego z użytkowanym planem taryfowym. W tej sytuacji mają zastosowanie przepisy § 10 pkt. 3 Regulaminu,
  - b. na dzień przed zmianą Regulaminu, w przypadku uprzedniego złożenia pisemnego oświadczenia odmawiającego zgody na te zmiany. W takiej sytuacji mają zastosowanie przepisy § 10,
  - c. na dzień przed zmianą cen na wyższe, w przypadku uprzedniego złożenia pisemnego oświadczenia odmawiającego zgody na te zmiany.
- 19.** Umowa może być rozwiązana przez Operatora:
- a. za pisemnym, miesięcznym okresem wypowiedzenia z powodu ustania warunków technicznych umożliwiających świadczenie usług,
  - b. za pisemnym, 30-dniowym okresem wypowiedzenia po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do usunięcia przyczyn wymienionych w § 3 p.9 Regulaminu.
- 20.** Umowa zostaje rozwiązana wskutek:
- a. upływu okresu, na który została zawarta umowa o korzystanie z abonamentu, z zastrzeżeniem przepisów § 4 pkt. 9 i 10 Regulaminu,
  - b. śmierci Abonenta,
  - c. ustania osoby prawnej lub zniesienia jednostki organizacyjnej będącej Abonentem

## **§ 5. ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ**

- 21.** W czasie trwania umowy Operator zapewni Abonentowi obsługę serwisową polegającą na:
- a. nadzorze nad dostępnością portu abonenckiego VoIP,
  - b. podejmowaniu działań zmierzających do zabezpieczenia sieci Ivendo Bartosz Kućmin przed ingerencją osób niepowołanych,
  - c. dokonania kontroli prawidłowości korzystania z usług,

- d. asyście technicznej obejmującej udzielanie informacji telefonicznej na temat problemów i możliwości ich rozwiązania.
22. Abonent może uzyskać informacje:
- a. w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta, tj. 8:00-16:00 pod numerem telefonu 89/644-30-00 w zakresie:
    - 1) oferowanych usług i zasad korzystania z usług,
    - 2) promocji i ofert,
    - 3) informacji o numerach Operatora,
    - 4) zamawiania rozmów,
  - b. całodobowo poprzez infolinię 89/644-30-00 w zakresie braku dostępności portu abonenckiego VoIP
23. Abonent może również zgłaszać awarie, usterki na konto e-mail: bok@ivendo.pl
24. Abonent powinien zapewnić pracownikom Operatora dostęp do miejsca wystąpienia awarii, chyba, że miała ona miejsce poza jego lokalem lub miejscem kontrolowanym przez Abonenta. Niezapewnienie takiego dostępu przedłuża czas usunięcia awarii.
25. Abonent może składać zamówienia na dodatkowe usługi:
- a. Pisemnie na adres Biura Obsługi Klienta Operatora:

Ivendo Bartosz Kućmin  
ul. Wojska Polskiego 2 d  
14-200 Łąwa
  - b. Telefonicznie, pod numerem 89/644-30-00. Operator informuje, że rozmowy kierowane pod ten numer są rejestrowane
  - c. Na konto e-mail: bok@ivendo.pl

## § 6. REKLAMACJE

26. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w sprawie niedotrzymania z winy Operatora terminu zawarcia umowy świadczenia usługi, terminu rozpoczęcia świadczenia usług, niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej 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 obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania o czym Operator rozpatrując reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
27. Reklamacja może być wniesiona pisemnie, telefonicznie, ustnie do protokołu lub przy wykorzystaniu innych środków do komunikowania się - za potwierdzeniem.
28. Reklamacja powinna zawierać:
- a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
  - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d. datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – w przypadku reklamacji terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,
  - e. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczeniu usług telekomunikacyjnych lub przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
  - f. 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 ppkt. e),
  - g. podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.



29. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie, nie spełnia warunków określonych w pkt.3, przedstawiciel Operatora przyjmujący reklamację jest obowiązany do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności 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 upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w pkt.3 ppkt. e) a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
30. Operator rozpatruje reklamację i w terminie do 30 dni, licząc od dnia jej wpływu, udzielając w formie pisemnej odpowiedzi. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - a. informację o dniu złożenia reklamacji,
  - b. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - c. 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,
  - d. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawa 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 z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne,
  - e. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
31. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
  - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
  - b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
32. Rozpatrzenie reklamacji w terminie do 14 dni od dnia jej wniesienia, zwalnia Operatora z obowiązku pisemnego potwierdzenia wniesienia reklamacji.
33. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
34. Podstawą rozpatrywania reklamacji dotyczących połączeń telefonicznych będzie szczegółowy wykaz połączeń telefonicznych, zrealizowanych przez Abonenta w danym miesiącu.
35. W przypadku uznania reklamacji Abonentowi przysługuje zwrot opłaty za zamówiony w związku z reklamacją szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych.
36. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty reklamowanej faktury. W przypadku uznania reklamacji Operator zwróci kwotę wynikającą z uznanej reklamacji.
37. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w punkcie 2, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
38. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w punkcie 12 ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w 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.
39. 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.

## § 7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności:
  - a. za pracę urządzeń Abonenckich dołączonych do sieci telekomunikacyjnej, jak również za pracę innych urządzeń Abonenta dołączonych do sieci Internet,
  - b. za szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub przerwą w korzystaniu z usługi,
  - c. za oprogramowanie stosowane przez Abonenta,
  - d. za bezpieczeństwo danych, przechowywanych na urządzeniach Abonentów przed ingerencją ze strony innych użytkowników sieci Internet,
  - e. za treści i znaki firmowe umieszczone przez Abonenta na serwerach lub przesłane za pośrednictwem Internetu,
  - f. za następstwa udostępnienia loginu i hasła osobom trzecim,
  - g. za szkody wyrządzone przez użytkowników sieci Internet posługujących się loginem i hasłem Abonenta.
2. Odpowiedzialność Ivendo Bartosz Kućmin wobec Abonenta z tytułu nienależytego wykonania usług lub ich niewykonania podlega przepisom Prawa Telekomunikacyjnego oraz Kodeksu Cywilnego, a także innych obowiązujących w tej mierze przepisów.
3. W przypadku niewykonania lub też nienależytego wykonania przez Ivendo Bartosz Kućmin usług będących przedmiotem niniejszej Umowy, z zastrzeżeniem ust. 1 powyżej, Abonent ma prawo domagać się zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty uiszczanej za usługę Ivendo Bartosz Kućmin za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu usługi albo przerwy wynikłej z awarii.
4. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu usług powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.
5. Suma zapłaconych przez Operatora kar umownych, o których mowa w punkcie 3 powyżej, nie może przekroczyć w danym okresie rozliczeniowym kwoty całkowitych miesięcznych opłat za usługę telekomunikacyjną, naliczonych Klientowi w tym okresie przez Ivendo Bartosz Kućmin.
6. Odpowiedzialność Abonenta wobec Operatora z tytułu naruszenia postanowień niniejszej Umowy może być dochodzona przez Ivendo Bartosz Kućmin na zasadach ogólnych określonych w Kodeksie Cywilnym.
7. Dane dotyczące Abonenta będą przetwarzane przez Ivendo Bartosz Kućmin w zakresie niezbędnym do realizacji niniejszej Umowy oraz wypełniania prawnie usprawiedliwionych celów i zadań Operatora. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, a Klientowi przysługuje prawo dostępu do ich treści oraz ich poprawiania.

## § 8. OPŁATA ZA USŁUGI TELEKOMUNIKACYJNE

1. Wysokość opłat za usługi telekomunikacyjne oraz zasady ich naliczania określone są w Cenniku. Operator zastrzega sobie możliwość wprowadzenia innych, dodatkowych sposobów informowania Abonentów o sposobach naliczania opłat.
2. Opłata abonamentowa i aktywacyjna jest pobierana za okres rozliczeniowy z góry, chyba że postanowienia umowy lub Cennika stanowią inaczej.
3. Opłaty za połączenia naliczane są za każde rozpoczęte połączenie, zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu wykonania połączenia.
4. W zależności od lokalizacji miejsca rozpoczęcia i zakończenia realizowanego połączenia telefonicznego rozróżnia się połączenia:
  - a) wewnętrzne - w ramach lokalnego prefiksu Ivendo Bartosz Kućmin



- b) miejscowe i strefowe - realizowane w obrębie tej samej strefy numeracyjnej,
  - c) komórkowe - połączenia do ruchomej publicznej sieci telefonicznej,
  - d) międzystrefowe – o zasięgu przekraczającym jedną strefę numeracyjną,
  - e) międzynarodowe - wykraczające swoim zasięgiem poza granice RP realizowane za pośrednictwem central międzynarodowych innych operatorów,
  - f) automatyczne serwisy informacyjne,
  - g) automatyczne usługi serwisowe.
5. W razie podwyższenia cen świadczonych usług telekomunikacyjnych Abonenci powiadamiani są pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego. W przypadku braku akceptacji podwyżki umowa ulega rozwiązaniu zgodnie z § 4 pkt. 18 ppkt. c).
  6. Operator wystawia Abonentowi faktury VAT za usługi telekomunikacyjne, które wysyłane są w formie elektronicznej lub doręczane są listem zwykłym (za dodatkową opłatą – 5,00 zł). W przypadku nieotrzymania faktury za dany okres rozliczeniowy Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić ten fakt Operatorowi, najpóźniej w 14 dniu po upływie okresu rozliczeniowego. Brak takiego zgłoszenia we wskazanym terminie będzie oznaczał, iż rachunek został Abonentowi skutecznie dostarczony.
  7. Brak doręczenia Abonentowi rachunku nie zwalnia go z obowiązku uiszczenia wszystkich opłat należnych Operatorowi.
  8. Za wykonanie usługi Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności w terminie określonym w Umowie, w oparciu o fakturę VAT wystawioną przez Operatora. Za datę zapłaty należności Operator przyjmuje datę wpływu środków na konto bankowe.
  9. Operator zastrzega sobie możliwość zaliczania wpłat dokonywanych przez Abonenta na poczet jego poprzednich zobowiązań.
  10. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat Operator pobiera odsetki ustawowe, które wykazywane są w nocie odsetkowej.
  11. Na pisemne zlecenie Abonenta Operator dostarcza miesięczny, szczegółowy wykaz realizowanych przez niego połączeń telefonicznych. Dostarczenie Abonentowi wykazu podlega opłacie zgodnie z Cennikiem.
  12. W przypadku zainstalowania przez Abonenta urządzenia rejestrującego jednostki taryfikacyjne mogą wystąpić różnice pomiędzy wskazaniami urządzenia rejestrującego Abonenta i Operatora. Podstawą do rozstrzygnięcia różnic jest wtedy szczegółowy wykaz połączeń telefonicznych sporządzony przez Operatora.
  13. Podstawę naliczenia opłaty za wykonane połączenie stanowi czas trwania połączenia w ruchu automatycznym. Jest on rejestrowany w centrali telekomunikacyjnej Operatora od chwili zgłoszenia się wywołwanego urządzenia końcowego do chwili rozłączenia się urządzenia końcowego wywołującego. Opłaty naliczane są zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu wykonania tego połączenia.
  14. Operator rejestruje dane o wykonanych usługach telekomunikacyjnych, w zakresie umożliwiającym ustalenie należności za wykonanie tych usług oraz rozpatrzenie reklamacji.
  15. W przypadku korzystania pośrednio z usług innych operatorów (np. dzierżawa łącz, połączenia telefoniczne), Abonenci mogą ponosić dodatkowe opłaty zgodnie z umową lub specyfikacją usługi.
  16. Operator rozlicza się z innymi operatorami telekomunikacyjnymi na podstawie odrębnych umów.

## § 9. OCHRONA I PRZETWARZANIE DANYCH

1. Operator zapewnia Abonentowi ochronę danych w zakresie świadczonych na rzecz Abonenta usług oraz ich treści.
2. Operator przetwarza dane osobowe Abonentów zgodnie z obowiązującą Ustawą o ochronie danych osobowych i zapisami w tym zakresie Prawa Telekomunikacyjnego. Administratorem danych osobowych w

rozumieniu Ustawy o Ochronie Danych Osobowych (Dz.U. 2015 r. poz. 2135 z późn. zm.) jest Ivendo Bartosz Kućmin z siedzibą w Łławie przy ul. Lubawskiej 3.

3. Dane osobowe są przetwarzane przez Ivendo Bartosz Kućmin w celu świadczenia usług, w celu archiwizacji, a także sprzedaży produktów i usług oferowanych przez Ivendo Bartosz Kućmin oraz na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych, jak również dla potrzeb działań marketingowych podejmowanych przez Ivendo Bartosz Kućmin we współpracy z innymi podmiotami.
4. Dane osobowe mogą być przekazywane współpracującym podmiotom, uprawnionym organom, przedsiębiorcom telekomunikacyjnym świadczącym usługi spisu abonentów oraz biurom informacji gospodarczej, jak również - gdyby zaistniała taka potrzeba - instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami i ich pełnomocnikom.
5. Ivendo Bartosz Kućmin zapewnia realizację uprawnień wynikających z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych tzn. umożliwi Państwu wgląd do własnych danych osobowych i ich poprawianie.
6. Ivendo Bartosz Kućmin zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest zgodne z przepisami prawa.
7. Ivendo Bartosz Kućmin za zgodą Abonenta / Użytkownika jest uprawniony do przetwarzania danych dodatkowych. Przez dane dodatkowe należy rozumieć dane, o których mowa w art. 163 ust. 3 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171, poz. 1800), a w szczególności:
  - a. adres korespondencyjny użytkownika, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zameldowania na pobyt stały tego użytkownika,
  - b. adres poczty elektronicznej,
  - c. numery telefonów kontaktowych,
  - d. jak również informacje zawarte w kserokopii dokumentów przedstawionych przy zawarciu Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
  - e. numer identyfikacji podatkowej NIP,
  - f. numer konta bankowego lub karty płatniczej.
8. Dane osobowe obejmujące numer abonenta lub znak identyfikujący abonenta, nazwiska i imion abonenta, nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się zakończenie sieci, udostępnione abonentowi, mogą być umieszczane w publicznie dostępnym spisie abonentów (książce teled adresowej), który może być wydawany w formie książkowej lub elektronicznej. Ponadto dane te mogą być udostępnione innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów publicznych sieci telefonicznych. Dane zawarte w spisie abonentów mogą być wykorzystane w celach rozpowszechniania informacji handlowych, w tym marketingowych, przez osoby korzystające ze spisu.
9. Ivendo Bartosz Kućmin przetwarza dane transmisyjne odzwierciedlające usługi telekomunikacyjne wykonywanych przez Ivendo Bartosz Kućmin na rzecz Abonenta / Użytkownika, w tym dane lokalizacyjne dla celów naliczania opłat za usługi i opłat z tytułu rozliczeń między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, jak również - na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa - dla celów marketingu usług lub świadczenia usług o wartości wzbożonej. Ponadto dane te będą przetwarzane na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych ponadto Ivendo Bartosz Kućmin będzie przetwarzał, w tym przechowywał dane transmisyjne przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej (dokumentacja księgowa), jak również na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa

i porządku publicznego, ewentualne spory cywilnoprawne dotyczące umowy o świadczenie usług lub jej wykonywania.

10. Zakres danych transmisyjnych odzwierciedlających usługi telekomunikacyjne wykonywanych przez Ivendo Bartosz Kućmin na rzecz Abonenta / Użytkownika, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane przez Ivendo Bartosz Kućmin w sieci telekomunikacyjnej, wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, obejmują dane dotyczące przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub służące do naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne.
11. Abonent lub Użytkownik końcowy ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych jego dotyczących poprzez określenie zakresu usług telekomunikacyjnych świadczonych zgodnie z jego żądaniem lub zakresu jego uprawnień.
12. Ivendo Bartosz Kućmin zastrzega sobie możliwość szczegółowego uregulowania kwestii dotyczących przetwarzania danych w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną w odrębnych regulaminach.
13. W przypadku stwierdzenia istotnego naruszenia danych osobowych - Operator w terminie 3 dni poinformuje abonenta o tym fakcie.
14. Operator obowiązany jest udzielić Abonentowi informacji o usługach, które dla niego przyjęto do wykonania lub wykonano. Informacje te wynikają z prowadzonej dokumentacji i mogą być udzielone osobie, która zawarła umowę o świadczenie danej usługi.
15. Osobom trzecim informacji o przyjętych do wykonania usługach udziela się w przypadkach przewidzianych prawem.
16. Operator na podstawie oświadczenia Abonenta, gromadzi dane o lokalizacji końcowego terminala VoIP w zakresie przewidzianym Ustawą Prawo Telekomunikacyjne, a w szczególności dla prawidłowej konfiguracji połączeń do numerów alarmowych.
17. W ramach świadczonych usług – nie wprowadza się ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych.
18. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług Operator podejmuje działania przewidziane w Prawie Telekomunikacyjnym, takie jak:
  - a. zapewnienie środków technicznych i organizacyjnych zabezpieczających integralność sieci i świadczonych usług na poziomie bezpieczeństwa odpowiednim do stopnia ryzyka z uwzględnieniem kosztów wprowadzanych zmian,
  - b. poinformowanie Abonenta o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków, które wykraczają poza możliwości organizacyjne, techniczne podjęte przez Operatora oraz o możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach,
  - c. informuje Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa i integralności sieci lub usług, mający istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub usług oraz o możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach,
  - d. informuje Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług, które miały istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych oraz innych działaniach podjętych przez Operatora.
19. Usługi świadczone przez Operatora nie mogą być wykorzystane do łamania prawa bądź postępowania nieetycznego. W szczególności Abonentowi nie wolno naruszać prywatności innych użytkowników sieci Internet.

## § 10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Abonent nie może bez zgody PGG sp. z o.o. przenieść praw i obowiązków wynikających ze świadczenia Usługi. Operator nie odmówi jednak udzielenia takiej zgody bezpodstawnie, w szczególności jeżeli beneficjentem takiego przeniesienia będzie podmiot korzystający z lokalu.
2. Abonenci, którzy w terminie 30 dni od daty powiadomienia o wejściu w życie niniejszego regulaminu nie wypowiedzą umowy, Operator świadczy usługi na warunkach w nim określonych.
3. W przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, związanej z ulgą przyznaną Abonentowi, wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez Abonenta lub przez dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.
4. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia umowy, o którym mowa w pkt.2, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi, o której mowa w pkt. 3.
5. Przepisu pkt. 4 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.
6. Aktualny Regulamin jest publikowany na stronie internetowej [www.ivendo.pl](http://www.ivendo.pl) oraz dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z pisemną Umową, a także na każde jego żądanie.
7. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego, Prawa Telekomunikacyjnego oraz przepisy wykonawcze wydane na podstawie ww.
8. Organem do rozstrzygania sporów wynikających z niniejszego Regulaminu jest sąd powszechny właściwy miejscowo dla Operatora.
9. Regulamin obowiązuje od dnia 1.05.2018 r.