



Ogólne Warunki

NFON Polska Sp. z o.o.

nfon.com

Wersja 1/02/2023 (PL)

NFON Polska sp. z o.o.
Ul. Przeskok 2,
00-032 Warszawa
Tel.: +48 (22) 6006200
Fax: +48 (22) 6006201
e-mail: office.pl@nfon.com
KRS 0000903372
NIP 5851493927
www.nfon.com/pl/

© 2023 NFON Polska Sp. z o.o. - Wszelkie prawa zastrzeżone

Zastrzega się możliwość wprowadzania zmian; Wersja 1 / 02.2023(PL)

obowiązuje dla nowych Klientów od 01.01.2023 r.

1 Spis treści

1	<i>Spis treści</i>	3
2	<i>Zakres</i>	4
3	<i>Zawarcie Umowy</i>	5
4	<i>Sprzęt NFON</i>	5
5	<i>Obowiązki NFON</i>	6
6	<i>Wywołanie alarmowe i tłumienie wywołań</i>	7
7	<i>Publiczny Spis Abonentów</i>	7
8	<i>Ograniczenia wydajności i usuwanie usterek</i>	7
9	<i>Oprogramowanie, Licencje, Prawa autorskie</i>	7
10	<i>Obowiązki Klienta</i>	9
11	<i>Terminy i Opóźnienie</i>	10
12	<i>Cena i Warunki Płatności</i>	11
13	<i>Sprzeciw wobec Faktur</i>	12
14	<i>Blokowanie Dostępu do Określonych Usług</i>	14
15	<i>Zmiana OW, Opisu Usługi i Cen</i>	14
16	<i>Czas trwania i rozwiązanie Umowy</i>	15
17	<i>Odpowiedzialność NFON</i>	15
18	<i>Gwarancja</i>	17
19	<i>Ochrona Danych</i>	17
20	<i>Tajemnica telekomunikacyjna</i>	18
21	<i>Różne</i>	19

2 Zakres

2.1 Do stosunku prawnego pomiędzy NFON Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, 00-032 Warszawa przy ul. Przeskok 2, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000903372, NIP 5851493927, REGON 389106100, będącą przedsiębiorcą telekomunikacyjnym działającym na podstawie wpisu nr 13229 do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej (dalej "NFON") a Klientem będącym osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, będącym stroną Umowy zawartej z NFON w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą (dalej "Klient"), mają zastosowanie następujące Ogólne Warunki ("OW").

2.2 Odmienne ogólne warunki Klienta nie mają zastosowania. Nie będą one miały zastosowania, nawet jeśli NFON nie wyrazi wobec nich wyraźnego sprzeciwu. OW obowiązują w sposób wyłączny również wtedy, gdy NFON bezwarunkowo świadczy usługi, wiedząc o sprzecznych ogólnych warunkach Klienta. Warunki obowiązują w swojej odpowiedniej wersji jako umowa ramowa dla przyszłych relacji pomiędzy stronami, bez konieczności odwoływania się do nich przez NFON w każdym indywidualnym przypadku; W takim przypadku NFON niezwłocznie poinformuje Klienta o zmianach w OW.

2.3 Warunki mają zastosowanie w połączeniu z umową, odpowiednimi specyfikacjami technicznymi, odpowiednimi aktualnymi opłatami (odpowiednie warunki dostępne na stronie www.nfon.com) oraz prawem polskim, w tym w szczególności ustawą z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. nr. 171, poz. 1800 z późn. zm. dalej "Prawo telekomunikacyjne"). W przypadku różnych informacji na ten sam temat, obowiązuje następująca hierarchia dokumentów składających się na umowę:

1. Oferta;
2. Formularz zamówienia;
3. Opis usługi, Cennik, SLA;
4. OW (najniższy stopień).

2.4 W indywidualnych przypadkach, indywidualne umowy pisemne mają pierwszeństwo przed OW.

3 Zawarcie Umowy

3.1 Zamówienie produktów przez Klienta jest traktowane jako wiążąca oferta kontraktowa. Akceptacja może nastąpić w formie pisemnej (np. poprzez kontrasygnowanie oferty kontraktowej) lub poprzez spełnienie pierwszego świadczenia przez NFON.

3.2 Zawarcie umowy na produkty NFON uprawnia Klienta do korzystania z określonych usług podstawowych oraz opcjonalnych funkcji dodatkowych. Korzystanie z opcjonalnych funkcji dodatkowych za dodatkową opłatą odbywa się w ramach odrębnej umowy.

3.3 Klient nieodwołalnie upoważnia swoich pracowników do korzystania ze wszystkich składników usługi, w tym opcjonalnych funkcji dodatkowych w ramach uzgodnionego z Klientem zakresu usług, niezależnie od tego, czy usługi te są płatne oddzielnie, czy są objęte opłatą podstawową.

3.4 Umowa zawierana jest wyłącznie pomiędzy NFON a Klientem.

4 Sprzęt NFON

4.1 Zamówienie sprzętu technicznego (np. routerów, terminali) przez Klienta jest traktowane jako złożenie NFON wiążącej oferty zawarcia umowy sprzedaży. Umowa sprzedaży zostaje zawarta poprzez dostarczenie pisemnego potwierdzenia zamówienia lub dostarczenie urządzeń przez NFON. Wszystkie urządzenia pozostają własnością NFON do momentu pełnej zapłaty ceny sprzedaży.

4.2 Odpowiedzialność NFON z tytułu gwarancji wygasa po 12 miesiącach od dostarczenia produktu.

4.3 Wszelkie reklamacje jakościowe i ilościowe muszą być zgłoszone przez Klienta na piśmie nie później niż w ciągu 48 godzin od wydania towaru, a w przypadku ukrytych wad jakościowych, których Klient nie mógł wykryć mimo starannego zbadania przy odbiorze, muszą być zgłoszone na piśmie w ciągu 48 godzin od ich wykrycia. Reklamacja powinna zawierać oznaczenie towaru, ilość, powód reklamacji (opis wady), dane z faktury i dokumentu dostawy oraz adres miejsca zamontowania towaru.

4.4 Zawiadomienia o niezgodności produktu z umową sprzedaży oraz zgłoszenie odpowiedniego żądania można dokonać w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: office.pl@nfon.com. Jeżeli jest to możliwe i niezbędne dla oceny niezgodności produktu z umową, należy je dostarczyć na adres przekazany w ramach NFON Ticket. NFON ustosunkuje się do żądania Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni. Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana na adres podany przez Klienta lub w inny sposób wskazany przez Klienta.

4.5 W przypadku uzasadnionej reklamacji NFON według swojego uznania usunie wady lub wymieni towar na wolny od wad. Powyższe obowiązki NFON wykona w terminie 14 dni roboczych od dnia otrzymania prawidłowo złożonej reklamacji. W takim przypadku wszelkie dalsze roszczenia Klienta z tytułu wad, w tym prawo do żądania obniżenia ceny i odstąpienia od Umowy, zostają wyłączone. NFON jest uprawniony do odmowy usunięcia wad lub dostarczenia towaru wolnego od wad, jeżeli wiąże się to z nieproporcjonalnie wysokimi kosztami. Koszty są niewspółmiernie wysokie, jeżeli przekraczają 10% wartości netto towaru, co do którego zgłoszono roszczenia.

4.6 Towary wymienione w związku z naprawą lub wymianą wadliwego towaru stają się własnością NFON.

4.7 Roszczenia gwarancyjne mogą być dochodzone wyłącznie bezpośrednio przez Klienta wobec NFON; roszczenia te nie mogą być przenoszone na osoby trzecie.

4.8 W przypadku uznania reklamacji za nieuzasadnioną, wszelkie wynikające z niej koszty, w tym koszty transportu, ponosi Klient.

4.9 Produkty dostarczane do Klienta mogą posiadać gwarancję producenta. Producent odpowiada z tytułu gwarancji za sprzedane towary na warunkach i przez okres określony w karcie gwarancyjnej.

5 Obowiązki NFON

5.1 Zakres usług NFON wynika ze Specyfikacji Technicznych, umowy o poziomie usług (SLA) oraz OW, przy czym ze względu na zewnętrzne specyfikacje techniczne obowiązują ograniczenia określone w umowie o poziomie usług (SLA) oraz następujące ograniczenia wydajności:

5.2 NFON gwarantuje 99,9% średniorocznej dostępności swoich usług i systemów. Nie dotyczy to okresów, w których dostęp do systemów jest niemożliwy z powodu problemów technicznych lub innych, na które NFON nie ma wpływu (siła wyższa, dostawcy NFON itp.). NFON może ograniczyć dostęp do usług, o ile wymaga tego bezpieczeństwo funkcjonowania sieci, utrzymanie integralności sieci, w szczególności zapobieganie poważnym awariom sieci, oprogramowania lub przechowywanych danych. NFON nie ponosi odpowiedzialności za działanie siły wyższej. Niezbędne prace konserwacyjne mogą prowadzić do czasowego przerwania świadczenia usług. NFON dołoży starań, aby przerwy te były krótkie i wykonywane w okresach niskiego ruchu, zgodnie z naszym doświadczeniem.

5.3 NFON okresowo mierzy ruch w sieci szerokopasmowej, aby zapewnić optymalną jakość usług. Anonimowe dane są wykorzystywane wyłącznie do określenia wykorzystania przepustowości w odpowiednim czasie oraz do planowania wymiarowania i rozbudowy sieci. Szczegółowe informacje

zgodnie z § 56 par. 3 ust. 11 lit. e Prawa Telekomunikacyjnego dotyczące ustalonych procedur pomiaru i kontroli ruchu danych znajdują się na stronie <https://www.nfon.com/pl/legal/ogolne-warunki-handlowe>.

6 Wywołanie alarmowe i tłumienie wywołań

6.1 Europejski numer alarmowy to: 112. NFON gwarantuje bezpłatne połączenie ze wszystkimi numerami alarmowymi.

6.2 Klient ma prawo do tłumienia połączeń przychodzących i wychodzących. Nie dotyczy to europejskiego numeru alarmowego 112 lub innych połączeń alarmowych.

7 Publiczny Spis Abonentów

7.1 Na życzenie Klienta możliwe jest bezpłatne umieszczenie w publicznym spisie abonentów imienia i nazwiska, adresu, numeru abonenckiego. Na wniosek Klienta w spisie abonentów mogą zostać umieszczone również dodatkowe dane; jeżeli dotyczy to innych osób, muszą one również wyrazić zgodę. Na życzenie Klienta należy całkowicie lub częściowo zrezygnować z wpisania dotyczących go danych do spisu abonentów (bezpłatne niezarejestrowanie); To samo dotyczy wpisania dotyczących go danych do elektronicznego spisu abonentów, który umożliwia wyszukiwanie na podstawie innych kryteriów niż nazwa abonenta.

8 Ograniczenia wydajności i usuwanie usterek

8.1 Wydajność jest określona w Specyfikacjach Usług Cloudya (<https://www.nfon.com/pl/legal/ogolne-warunki-handlowe>). W przypadku wystąpienia usterki, Klient musi wykonać kroki opisane w punkcie 5 "Zarządzanie incydentami i zgłoszeniami serwisowymi" zgodnie z SLA (<https://www.nfon.com/pl/legal/ogolne-warunki-handlowe>) w celu powiadomienia NFON o usterce.

8.2 W przypadku wystąpienia roszczeń gwarancyjnych zgodnie z punktem 5.4.4 Umowy o poziomie usług, Klient będzie miał prawo do obniżenia o połowę odpowiedniej zafakturowanej pozycji za usługę NFON, której dotyczy roszczenie, za miesiąc, w którym wystąpiło zdarzenie, jeśli Klient zgłosi to w ciągu jednego tygodnia od otrzymania faktury.

9 Oprogramowanie, Licencje, Prawa autorskie

9.1 Jeśli NFON udziela Klientowi prawa do korzystania z oprogramowania w celu realizacji usług kontraktowych, Klient otrzyma od NFON niewyłączne prawo do korzystania z oprogramowania (licencja) na czas trwania umowy. Jeśli NFON udzieli Klientowi wielu licencji na oprogramowanie,

poniższe warunki użytkowania odnoszą się do każdej z tych licencji. Termin "oprogramowanie" obejmuje oryginalny program, wszystkie duplikaty (kopie) tegoż oraz części programu, nawet jeśli są one połączone z innymi programami. Program składa się z instrukcji nadających się do odczytu maszynowego, treści audiowizualnych i związanych z nimi materiałów licencyjnych. Przy tym obowiązują warunki licencyjne poszczególnych producentów programów.

9.2 Klient zobowiązuje się do zapewnienia przestrzegania niniejszej umowy licencyjnej przez każdego użytkownika dostarczonego oprogramowania. Klient może korzystać z każdego oprogramowania w tym samym czasie tylko na jednym komputerze. Oprogramowanie uważa się za używane, gdy jest zapisane w pamięci głównej lub na nośniku pamięci komputera. Za nieużywane uważa się oprogramowanie zainstalowane na serwerze sieciowym wyłącznie w celu dystrybucji oprogramowania.

9.3 Klient może zapisywać niezbędne kopie zapasowe oprogramowania w celu archiwizacji danych zgodnie z zasadami techniki. Jeżeli instrukcja jest przekazywana na nośniku danych, może być wydrukowana na papierze. Klient nie może modyfikować ani usuwać żadnych informacji o prawach autorskich z NFON. Klient nie może używać, kopiować, edytować lub przekazywać oprogramowania w sposób inny niż opisany w Dokumentach Umownych i Podręczniku, ani też odwrotnie dekompilować lub dezasemblować (Reverse-Assemble-ReverseCompile) lub przekształcać w inny sposób, jeśli takie przekształcenie nie jest wymagane przez wyraźne przepisy ustawowe lub wyraźnie dozwolone przez NFON na podstawie uprzedniej, pisemnej zgody.

9.4 Klient nie jest uprawniony do wynajmowania, dzierżawienia lub udzielania sublicencji na oprogramowanie.

9.5 Po wygaśnięciu ograniczonego czasowo prawa do użytkowania oprogramowania lub po skutecznym wypowiedzeniu prawa do użytkowania, Klient musi zwrócić NFON wszystkie nośniki danych zawierające oprogramowanie, wszelkie kopie, jak również całą pisemną dokumentację i pomoce reklamowe. Klient usuwa wszystkie przechowywane programy ze swoich systemów komputerowych, chyba że jest prawnie zobowiązany do ich dłuższego przechowywania. Pozostałe dodatkowe umowne zobowiązania Klienta wobec NFON obowiązują również po zakończeniu umowy.

9.6 Za każdy przypadek naruszenia obowiązków określonych w punktach od 9.1 do 9.4 Klient zobowiązuje się do zapłaty na rzecz NFON kar umownych w wysokości 11 750,00 PLN, chyba że Klient nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie. NFON jest uprawniony do dochodzenia kary umownej obok wykonania zobowiązań. Dalsze roszczenia i prawa pozostają nienaruszone. W szczególności NFON zastrzega sobie prawo do dochodzenia odszkodowania na warunkach ustawowych. Jeżeli szkoda NFON przekroczy wysokość zastrzeżonej kary umownej, NFON jest

uprawniony do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego.

10 Obowiązki Klienta

10.1 Klient jest zobowiązany

- a. do prawidłowego i kompletnego przekazania NFON wszystkich danych niezbędnych do świadczenia usługi, niezwłocznego informowania NFON o wszelkich zmianach w przekazanych danych oraz ponownego potwierdzenia aktualności danych w terminie 14 dni od otrzymania żądania NFON. Dotyczy to w szczególności nazwy, formy prawnej, miejsca prowadzenia działalności, danych bankowych, adresu rozliczeniowego i adresu pocztowego Klienta, jak również nazwy, adresu pocztowego, adresu e-mail oraz numeru telefonu i faksu osoby odpowiedzialnej za kontakt techniczny; NFON przekazuje ważne wiadomości drogą elektroniczną na ostatnio podany przez Klienta adres e-mail lub pocztą na ostatni znany adres Klienta, jeśli Klient nie podał elektronicznego adresu e-mail.
- b. stale aktualizować swoje dane podstawowe, zwłaszcza dotyczące lokalizacji i ich wpływu na połączenia alarmowe (zob. specyfikacje usług), o ile mają one wpływ na usługi świadczone przez NFON;
- c. Klient zobowiązany jest do nie nadużywania lub do nie akceptowania takiego nadużywania usług; W szczególności, w miarę możliwości, zapewni, że za pomocą usług świadczonych przez NFON nie będą przesyłane treści o charakterze bezprawnym. Zakaz ten dotyczy np. przesyłania niechcianych reklam, jak również treści o charakterze bezprawnym lub niemoralnym. W przypadku uzasadnionego podejrzenia naruszenia zasad określonych w niniejszym dokumencie, NFON może zablokować usługę będącą przedmiotem niniejszej umowy;
- d. utrzymywać w ścisłej tajemnicy dane dostępowe lub hasła uzyskane przez NFON w celu dostępu do swoich usług i informować NFON natychmiast, gdy tylko dowie się, że dane dostępowe lub hasło stały się znane nieupoważnionym osobom trzecim. Jeśli osoby trzecie korzystają z usług NFON w wyniku niewłaściwego wykorzystania danych dostępowych lub haseł, Klient jest odpowiedzialny wobec NFON za opłaty za korzystanie i odszkodowanie;
- e. umożliwić NFON i jego podwykonawcom dostęp do urządzeń serwisowych i technicznych znajdujących się w budynku, w zakresie niezbędnym do świadczenia usług wynikających z umowy. Urządzenia serwisowe i techniczne dostarczone Klientowi przez NFON mogą być używane wyłącznie w uzgodnionej lokalizacji Klienta. Należy zapewnić im na własny koszt energię elektryczną oraz, w razie potrzeby, wyrównanie potencjałów i uziemienie;

- f. do tworzenia kopii zapasowych danych o wysokim ryzyku utraty w regularnych odstępach czasu w celu zapewnienia, że w przypadku utraty danych można je odzyskać przy najmniejszym wysiłku.

10.2 Klient zapewnia, że numery telefonów, które zleca NFON do przeniesienia, są wolne od praw osób trzecich.

10.3 W celu ciągłej poprawy jakości głosu, NFON ma prawo do wyboru i zmiany operatora sieci telefonicznej według własnego uznania. Jeśli wymagają tego procesy regulacyjne, Klient upoważnia NFON do składania oświadczeń woli w imieniu Klienta umożliwiających taką zmianę. Jeśli będzie to wymagane, Klient potwierdzi te deklaracje na piśmie.

10.4 Jeśli Klient dopuści się poważnego naruszenia powyższych obowiązków lub nie podejmie odpowiednich środków w celu zapobieżenia lub powstrzymania takiego naruszenia przez osobę trzecią, pomimo wezwania NFON po upływie wyznaczonego w tym celu rozsądnego terminu, mimo istnienia możliwości sprostania wezwaniu, wówczas NFON ma prawo zablokować usługę wynikającą z umowy.

11 Terminy i Opóźnienie

11.1 Określone przez NFON terminy wykonania świadczenia umownego (takie jak terminy realizacji) są przybliżone, chyba że zostały one wyraźnie wyznaczone przez NFON na piśmie jako wiążące. Jeśli NFON nie będzie w stanie dotrzymać terminów, poinformuje o tym niezwłocznie Klienta, podając jednocześnie przewidywany nowy termin realizacji.

11.2 Jeśli Klient nie akceptuje usług umownych świadczonych przez NFON (np. poprzez brak współpracy, choć taka współpraca jest konieczna), NFON może wezwać Klienta do współpracy wyznaczając mu termin. Jeśli Klient jest w zwłoce z akceptacją, NFON może naliczyć uzgodnione opłaty jednorazowe lub miesięczne i może dochodzić dalszych praw wynikających z przepisów prawa.

11.3 W przypadku umówienia wizyty serwisanta u Klienta, Klient będzie dostępny w określonym przez NFON terminie. Jeżeli z przyczyn, za które odpowiada Klient, konieczne jest wyznaczenie innego terminu serwisu, Klient zobowiązany jest do zwrotu NFON poniesionych dodatkowych kosztów.

11.4 Jeśli NFON nie wywiąże się ze swoich zobowiązań, Klient ma prawo do rozwiązania umowy tylko wtedy, gdy NFON nie wywiąże się ze swoich zobowiązań w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Klienta w formie pisemnej.

12 Cena i Warunki Płatności

12.1 Klient wybiera konkretną taryfę podczas składania zamówienia. Łączenie różnych promocji nie jest możliwe.

12.2 Wysokość opłaty podstawowej niezależnej od użytkownika ustalana jest według warunków płatności obowiązujących w momencie zawarcia umowy (lub warunków opublikowanych na stronie www.nfon.com). Wysokość opłaty zależnej od użytkownika określają aktualne regulacje dotyczące opłat podczas korzystania z serwisu (patrz pkt 10).

12.3 Faktury wystawiane są w okresach miesięcznych. Klient wyraża zgodę na przesyłanie przez NFON faktur w formie elektronicznej bez podpisu na adres e-mail wskazany w Zamówieniu. Opłaty na rzecz NFON są płatne w ciągu 5 dni od daty doręczenia faktury Klientowi. Klient upoważnia NFON do pobierania wszelkich należnych opłat i innych zobowiązań płatniczych z jego konta za pomocą procedury polecenia zapłaty SEPA. W tym celu Klient udziela NFON pełnomocnictwa do polecenia zapłaty SEPA. Klient będzie w zwłoce, jeśli płatność nie została zaksięgowana na koncie NFON w ciągu pięciu (5) dni roboczych od otrzymania faktury przez Klienta, chyba że Klient nie jest odpowiedzialny za opóźnienie. W przypadku nieuzasadnionego opóźnienia, Klient musi zapłacić ustawowe odsetki za opóźnienie w transakcjach handlowych. Zobowiązanie Klienta do zapłaty odsetek za zwłokę nie wyklucza dochodzenia przez NFON dalszego odszkodowania za zwłokę.

12.4 Klient musi zgłosić zastrzeżenia do faktury na piśmie w ciągu trzech (3) miesięcy od otrzymania faktury i skierować zastrzeżenia do NFON. Brak terminowego zgłoszenia uznaje się za akceptację faktury.

12.5 Klient może potrącić wierzytelności NFON tylko z wierzytelnościami bezspornymi lub prawomocnie stwierdzonymi. Klientowi przysługuje również prawo do zatrzymania odpowiednich kwot do potrącenia tylko w przypadku bezspornych lub prawomocnie stwierdzonych roszczeń wynikających z tego samego stosunku umownego.

12.6 Jeżeli opłaty lub ich składniki ulegają zmianie w pewnym momencie okresu rozliczeniowego (np. wzrost podatku VAT), są one fakturowane oddzielnie od początku okresu rozliczeniowego do momentu zmiany oraz od momentu zmiany do końca okresu rozliczeniowego.

12.7 W przypadku opóźnienia w zapłacie NFON jest uprawniony do dochodzenia od Klienta rekompensaty kosztów dochodzenia należności na zasadach przewidzianych przepisami prawa.

12.8 NFON jest uprawniony do realizacji aktywacji usług dopiero po uiszczeniu opłat uzgodnionych za przyłączenie.

12.9 Klient ma prawo wyboru pomiędzy fakturą elektroniczną (np. w formacie pdf wysyłaną pocztą elektroniczną) a fakturą papierową. Jednorazowe zestawienia płatności będą na życzenie Klienta dostarczane bezpłatnie w formie papierowej. Faktury elektroniczne są przekazywane Klientowi na adres e-mail ostatnio podany przez niego przy zawieraniu umowy lub w trakcie trwania stosunku umownego. Klient zobowiązuje się zapewnić, że faktury elektroniczne są dostępne i sprawdzać je w celu wypełnienia swoich praw i obowiązków.

13 Sprzeciw wobec Faktur

13.1 Przedmiotem reklamacji jest niedotrzymanie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi z winy NFON, niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, nieprawidłowe naliczenie Opłaty.

13.2 Reklamacja może być złożona:

- a. W formie pisemnej - na adres NFON,
- b. w formie elektronicznej przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, tj. za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres

Reklamacja powinna zawierać co najmniej:

- a. Imię i nazwisko Klienta lub pełna nazwa firmy oraz adres zamieszkania lub siedziby,
- b. przedmiot reklamacji i okres, którego dotyczy reklamacja,
- c. okoliczności uzasadniające reklamację,
- d. numer przypisany do Klienta, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny Klienta (login Klienta) nadany Klientowi przez NFON lub adres punktu zakończenia sieci,
- e. datę zawarcia Umowy oraz określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
- f. wysokość odszkodowania lub innych należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa - jeżeli Klient zażąda ich zapłaty,
- g. numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innych należnych kwot, lub wnioski o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności,
- h. podpis Klienta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

13.3 W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2, NFON niezwłocznie

informuje Klienta o konieczności jej uzupełnienia w terminie 7 dni, pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wskazanego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania, o czym informuje się Klienta.

13.4 NFON potwierdzi przyjęcie reklamacji w terminie czternastu dni od jej złożenia, chyba że w tym czasie zostanie udzielona odpowiedź na reklamację.

13.5 Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje datę jej złożenia oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki NFON rozpatrującej reklamację.

13.6 Reklamacja zostanie rozpatrzona przez NFON w ciągu trzydziestu dni od jej złożenia, pod rygorem uznania jej za zasadną.

13.7 NFON potwierdza przyjęcie reklamacji i przekazuje odpowiedź na reklamację w postaci papierowej, chyba że reklamacja została złożona w postaci elektronicznej. W takim przypadku NFON potwierdza przyjęcie reklamacji i przekazuje odpowiedź na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej lub z wykorzystaniem innego środka komunikacji elektronicznej wskazanego przez składającego reklamację. W przypadku niewskazania przez składającego reklamację adresu poczty elektronicznej lub innego środka komunikacji elektronicznej, NFON potwierdza przyjęcie reklamacji i przekazuje odpowiedź na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, lub z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez składającego reklamację do jej złożenia.

13.8 Jeżeli wysłana przez NFON odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, NFON na wniosek reklamującego wyrażony w sposób określony w ust. 2, niezwłocznie ponownie doręcza odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

13.9 Reklamację złożoną po upływie 12 miesięcy od ostatniego dnia miesiąca, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi 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 pozostawia się bez rozpoznania, o czym informuje się Klienta.

13.10 Klient zobowiązany jest do terminowego uiszczania Opłat, w tym objętych reklamacją.

13.11 Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego skarżący może skierować sprawę do sądu powszechnego.

13.12 Jeżeli reklamacja Klienta okaże się nieuzasadniona, NFON może żądać ustawowych odsetek za opóźnienie od dnia pierwotnej wymagalności do dnia zakończenia postępowania w sprawie

rozstrzygnięcia sporu.

13.13 Jeśli błąd w fakturze wystąpił na niekorzyść Klienta, a nie można ustalić prawidłowej opłaty, NFON naliczy ryczałt odpowiadający średniej kwocie z 3 ostatnich faktur Klienta, o ile NFON może uwiarygodnić, że Klient korzystał z usług co najmniej na tym poziomie.

14 Blokowanie Dostępu do Określonych Usług

14.1 Jeśli Klient zalega ze zobowiązaniami płatniczymi i nie wywiązuje się z nich po upomnieniu i wyznaczeniu okresu prolongaty wynoszącego dwa (2) tygodnie, NFON może zablokować połączenie telefoniczne na koszt Klienta. Połączenia telefoniczne są ograniczone (Klient ma dostęp do numerów alarmowych) lub nie są możliwe. Klient zastrzega sobie prawo do udowodnienia mniejszej szkody, tak samo jak NFON może udowodnić większą szkodę. Na czas zawieszenia Klient jest zobowiązany do uiszczania opłat niezależnych od użytkowania. Dochodzenie dalszych roszczeń z powodu zwłoki w płatności pozostaje nienaruszone.

15 Zmiana OW, Opisu Usługi i Cen

15.1 NFON ma prawo do zmiany lub uzupełnienia warunków, opisów usług i cen w formie pisemnej z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem przed wejściem zmian w życie. Jednocześnie NFON podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wejściem zmian w życie. Termin, o którym mowa w zdaniach 1 i 2 może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego powodującego konieczność wprowadzenia zmian nastąpi w terminie krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub gdy termin taki wynika z decyzji Prezesa UKE.

15.2 W sytuacji, o której mowa w ust. 1, NFON informuje jednocześnie Klienta o prawie do rozwiązania umowy w przypadku braku akceptacji proponowanych zmian oraz o tym, że NFON nie będzie przysługiwał zwrot ulgi przyznanej Klientowi, o której mowa w art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego. Jeżeli jednak potrzeba wprowadzenia proponowanych zmian wynika:

- 1) bezpośrednio ze zmiany prawa lub z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych;
 - 2) z decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 63 ust. 2a Prawa telekomunikacyjnego
- NFON zachowuje prawo do zwrotu udzielonego Klientowi rabatu, o którym mowa w art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego.

Na żądanie Klienta NFON przekaże treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu oraz każdej proponowanej zmiany Cennika, drogą elektroniczną na podany przez Klienta w tym celu adres poczty

elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

15.3 Opłaty przedstawione w Ofercie i Cenniku są opłatami netto i są one obciążone obowiązującym podatkiem VAT. W przypadku zmiany ustawowej stawki podatku VAT, NFON jest uprawniony do korekty opłat za towary lub usługi dostarczone lub świadczone w ramach zobowiązań kontynuowanych od dnia wejścia w życie zmiany stawki podatku VAT. W takim przypadku zmiana podatku VAT nie stanowi zmiany umowy i Klientowi nie przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy zgodnie z pkt 16.4.

16 Czas trwania i rozwiązanie Umowy

16.1 O ile nie uzgodniono inaczej, umowa zostanie zawarta na czas nieokreślony. Inne zasady z minimalnymi okresami umów wynikają z indywidualnych opisów produktów.

16.2 Jeżeli umowa została zawarta na określony czas lub jeżeli uzgodniono z Klientem minimalny okres obowiązywania umowy, umowa ulega przedłużeniu po upływie tego okresu o kolejny okres lub o minimalny okres obowiązywania umowy, chyba że zostanie złożone wypowiedzenie na cztery (4) tygodnie przed upływem dotychczasowego okresu obowiązywania lub minimalnego okresu obowiązywania umowy.

16.3 Stosunek umowny na czas nieokreślony może być rozwiązany przez każdą stronę bez podania przyczyny z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia do końca miesiąca.

16.4 Prawo obu stron do rozwiązania Umowy bez wypowiedzenia z ważnej przyczyny pozostaje nienaruszone. Ważny powód uprawniający do rozwiązania umowy istnieje na przykład ze strony NFON, jeśli Klient zalega z płatnościami dłużej niż 20 dni kalendarzowych. Każde wypowiedzenie, aby było skuteczne, musi być przesłane w formie pisemnej, przy czym formę tę uważa się za dotrzymaną w przypadku przesłania wypowiedzenia faksem.

17 Odpowiedzialność NFON

17.1 Odpowiedzialność NFON za

1. szkody Klienta z powodu braku gwarantowanej cechy,
2. szkody Klienta z powodu umyślnego lub rażąco niedbałego zachowania NFON lub podwykonawców,
3. szkoda Klienta wynikająca z naruszenia życia, integralności cielesnej lub zdrowia lub
4. szkody uznawane za wyrządzone Klientowi zgodnie z prawem

jest nieograniczona zgodnie z przepisami prawa.

17.2 Za szkody materialne lub finansowe spowodowane lekkim niedbalstwem NFON odpowiada tylko wtedy, gdy wynikają one z naruszenia istotnych zobowiązań umownych. Za istotne zobowiązania umowne uważa się takie, których spełnienie umożliwia przede wszystkim prawidłowe wykonanie umowy i na których przestrzeganiu strona mogłaby polegać.

17.3 Odpowiedzialność NFON za zwykłe zaniedbanie jest ponadto ograniczona do zastąpienia typowych dla umowy i przewidywalnych szkód. NFON nie ponosi odpowiedzialności za inne, dalsze szkody.

17.4 Jeśli wchodzi w grę substytut tzw. czystej straty finansowej zgodnie z punktem 17.2, jest on w każdym przypadku ograniczony do kwoty netto obrotu Klienta z ostatniego miesiąca wynikającego z niniejszej umowy, jeśli obrót miesięczny spadnie poniżej 2.500,00 EUR, limit odpowiedzialności wynosi 2.500,00 EUR.

17.5 Zasadniczo NFON nie ponosi odpowiedzialności w przypadkach siły wyższej, w tym pogorszenia lub wyłączenia swoich zobowiązań z powodu problemów technicznych lub innych, na które NFON nie ma wpływu (na przykład usterki systemów dostawców wstępnych NFON). NFON nie ponosi również odpowiedzialności za ograniczenia dostępu nałożone przez NFON, o ile wymaga tego bezpieczeństwo operacji sieciowych, utrzymanie integralności sieci, w szczególności zapobieganie poważnym usterkom sieci, oprogramowania lub przechowywanych danych.

17.6 Za straty finansowe spowodowane utratą danych NFON odpowiada nawet w przypadku lekkiego niedbalstwa, o ile Klient wypełnił swój obowiązek zgodnie z punktem 10.1 (f). Odpowiedzialność jest wykluczona, jeśli utrata danych jest spowodowana wadliwym działaniem systemu, niezgodnością lub błędną konfiguracją sprzętu lub oprogramowania Klienta.

17.7 NFON odpowiada wyłącznie za usługi wymienione w poszczególnych opisach usług, ale nie za np. niezbędną infrastrukturę sieciową.

17.8 Wyłączenia i ograniczenia wynikające z tego postanowienia dotyczą również roszczeń Klienta wobec przedstawicieli prawnych, pracowników i podwykonawców NFON.

18 Gwarancja

18.1 W przypadku przyjęcia przez NFON gwarancji, NFON ponosi odpowiedzialność niezależnie od winy. Jednakże zakres odpowiedzialności za szkody majątkowe i straty finansowe objęte odpowiedzialnością gwarancyjną jest ograniczony do typowych dla umowy i przewidywalnych szkód oraz do wysokości obrotu Klienta z ostatniego miesiąca wynikającego z umowy.

19 Ochrona Danych

19.1 Dane główne, takie jak nazwisko, nazwa firmy, adres itp. będą przechowywane tylko wtedy, gdy będzie to konieczne do nawiązania, zmiany lub realizacji stosunku umownego. Dane te nie będą ujawniane osobom trzecim, chyba że będzie to konieczne do realizacji stosunków umownych z dostawcami wyraźnie upoważnionymi przez Klienta. Po zakończeniu stosunku umownego dane te zostaną usunięte na koniec następnego roku kalendarzowego.

19.2 Dane o ruchu są gromadzone, przetwarzane i wykorzystywane wyłącznie w celach i w zakresie określonym w Prawie telekomunikacyjnym. Wszystkie dane o ruchu - o ile toczący się sprecyzowuje nie wymaga dalszego udostępniania danych o połączeniu klienta - zostaną usunięte po upływie sześciu (6) miesięcy.

19.3 Przechowywanie danych rozliczeniowych jest ograniczone do dziesięciu (10) lat i odbywa się w oddzielnie zabezpieczonych systemach. Po upływie danego roku kalendarzowego dane bilingowe mogą być udostępnione tylko w szczególnych okolicznościach i na wniosek władz.

19.4 Po zakończeniu stosunku umownego wszystkie inne dane związane z klientem (np. komunikacja w formie papierowej lub elektronicznej, komunikacja związana z usterkami) zostaną usunięte lub zanonimizowane na koniec następnego roku kalendarzowego.

19.5 NFON ma prawo do wymienienia Klienta jako referencji oraz do wykorzystania w tym celu jego logo firmowego. Klient może w każdej chwili sprzeciwić się takiemu wykorzystaniu.

19.6 NFON wyraźnie informuje Klienta, że przy obecnym stanie techniki ochrona danych przekazywanych przez sieci publiczne, takie jak Internet, nie może być powszechnie zagwarantowana. Klient jest świadomy, że inni użytkownicy Internetu mogą potencjalnie mieć techniczną możliwość naruszenia zabezpieczeń sieciowych bez upoważnienia, a także kontroli lub monitorowania komunikacji.

19.7 NFON stosuje techniczne, organizacyjne i operacyjne środki bezpieczeństwa, aby zawsze zapewnić bezpieczeństwo danych głównych lub danych o ruchu oraz chronić je przed przypadkową lub celową manipulacją, utratą lub zniszczeniem przez osoby trzecie. Stosowane środki

bezpieczeństwa i zabezpieczenia są stale udoskonalane i aktualizowane zgodnie ze stanem techniki. Pomimo wszelkich starań, by zapewnić maksymalne bezpieczeństwo danych, NFON nie może ponosić odpowiedzialności za nielegalne naruszenia ze strony osób trzecich.

20 Tajemnica telekomunikacyjna

20.1 NFON, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej dotyczącej w szczególności poufności informacji przekazywanych w trakcie korzystania z Usług, danych Klienta, okoliczności i rodzaju połączeń, a także informacji o Usługach świadczonych na rzecz Klienta, z wyjątkiem sytuacji, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone lub wymagane przepisami prawa.

20.2 NFON gromadzi w swojej bazie i przetwarza dane Klienta zawarte w Umowie w celu realizacji Umowy zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. Klientowi przysługuje prawo dostępu do swoich danych i ich poprawiania, a także prawo wniesienia pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania własnych danych osobowych w przypadkach wymienionych w Ustawie oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych lub wobec przekazywania ich innemu administratorowi danych.

20.3 NFON dołoży należytej staranności technicznej i ekonomicznej, proporcjonalnej do stopnia ryzyka, przy zabezpieczaniu swoich urządzeń teleinformatycznych przed ujawnieniem danych Klienta lub tajemnic telekomunikacyjnych.

20.4 Klient oświadcza, że dane podane w Umowie są prawdziwe i przyjmuje do wiadomości, że dane te będą przekazywane i wykorzystywane zgodnie z Ustawą, w tym do przekazywania informacji o lokalizacji dla połączeń kierowanych na numery alarmowe.

20.5 NFON zbiera dane o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie w zakresie przewidzianym w Ustawie, w zakresie danych przekazanych przez Klienta w Umowie.

20.6 W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług, NFON jest uprawniony do podjęcia działań przewidzianych przepisami prawa, polegających w szczególności na podjęciu środków technicznych i organizacyjnych zapewniających bezpieczeństwo przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami, poinformowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub Usług, o podjętych środkach zapobiegawczych oraz środkach zaradczych. W przypadku szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa świadczonych Usług, NFON informuje o tym, że stosowane przez niego środki techniczne nie gwarantują bezpieczeństwa przekazu komunikatów, a także o istniejących możliwościach zapewnienia tego bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. NFON zobowiązany

jest do wyeliminowania transmisji komunikatów, przerwania lub ograniczenia świadczenia Usług na zakończeniu sieci, z którego wysyłane są komunikaty zagrażające bezpieczeństwu sieci i Usług. NFON jest uprawniony do informowania innych przedsiębiorców o zagrożeniach dla bezpieczeństwa sieci i Usług.

21 Różne

21.1 NFON jest uprawniony do zlecenia usług osobom trzecim (podwykonawcy). Nie prowadzi to do powstania stosunku umownego pomiędzy osobą trzecią a Klientem.

21.2 NFON może przenieść swoje prawa i obowiązki wynikające z niniejszej Umowy na jedną lub kilka osób trzecich. W takim przypadku Klient nie ma prawa do wypowiedzenia umowy. Klient nie może przenieść swoich praw i obowiązków wynikających z niniejszego Kontraktu na osoby trzecie bez uprzedniej pisemnej zgody NFON.

21.3 NFON jest uprawniony do zlecenia osobom trzecim przeprowadzenia transakcji fakturowania i płatności (tzw. stosunków rozliczeniowych) na podstawie upoważnienia do odbioru w imieniu NFON lub na podstawie cesji.

21.4 Zmiany niniejszych OW lub innych umów muszą być zawarte w formie pisemnej. Odwołanie wymogu formy pisemnej powinno również nastąpić na piśmie.

21.5 Wszelkie spory powstałe w związku z zawarciem lub wykonaniem Umowy mogą być poddane pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla siedziby NFON.

21.6 W sprawach nieuregulowanych postanowieniami Umowy zastosowanie mają wyłącznie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w tym Kodeksu cywilnego i Prawa telekomunikacyjnego, z wyłączeniem postanowień Konwencji Narodów Zjednoczonych o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów.

21.7 Stwierdzenie braku ważności poszczególnych postanowień OW nie wpływa na ważność umowy i pozostałych postanowień OW zgodnie z wolą stron. Postanowienia nieważne, w drodze dodatkowej interpretacji umowy, zostaną zastąpione takimi postanowieniami, które w największym stopniu będą zbliżone do celu gospodarczego nieważnego postanowienia.