

# NFON

## Ogólne warunki świadczenia usług przez NFON GmbH

The next-generation telephone system.



**NFON**  
Cloud Telephone System

**NFON GmbH**

Ogólne warunki świadczenia usług przez NFON GmbH



Wersja 3

NFON GmbH  
Linzer Straße 55  
3100 St. Pölten, Austria  
Tel.: + 43 2742 75566  
[www.nfon.com](http://www.nfon.com)

© 2020 NFON GmbH – Wszelkie prawa zastrzeżone

Zastrzegamy możliwość  
wprowadzania zmian  
Wersja 3 / 03.2022 (PL)  
Dokument obowiązuje dla nowych klientów od dnia 01.01.2020

**1 Spis treści**

<b>1</b>	<b>SPIS TREŚCI</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>ZAKRES OBOWIĄZYWANIA</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>ZAWARCIE UMOWY</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>SPRZĘT NFON</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>ZOBOWIĄZANIA NFON W ZAKRESIE ŚWIADCZONYCH USŁUG</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>NUMER ALARMOWY I BLOKOWANIE POŁĄCZEŃ</b>	<b>6</b>
<b>7</b>	<b>PUBLICZNY SPIS ABONENTÓW</b>	<b>6</b>
<b>8</b>	<b>OGRANICZENIA W REALIZACJI USŁUG I USUWANIE AWARII</b>	<b>6</b>
<b>9</b>	<b>OPROGRAMOWANIE, LICENCJE, PRAWA AUTORSKIE</b>	<b>7</b>
<b>10</b>	<b>OBOWIĄZKI I ZOBOWIĄZANIA KLIENTA</b>	<b>8</b>
<b>11</b>	<b>TERMINY I OPÓŹNIENIA</b>	<b>9</b>
<b>12</b>	<b>CENY I WARUNKI PŁATNOŚCI</b>	<b>9</b>
<b>13</b>	<b>ZASTRZEŻENIA DO FAKTUR I ROZSTRZYGANIE SPORÓW PRZEZ RTR</b>	<b>11</b>
<b>14</b>	<b>BLOKADA LINII</b>	<b>11</b>
<b>15</b>	<b>ZMIANY OWH, SPECYFIKACJI USŁUG I CEN</b>	<b>11</b>
<b>16</b>	<b>OKRES OBOWIĄZYWANIA I WYPOWIEDZENIE UMOWY</b>	<b>12</b>
<b>17</b>	<b>ODPOWIEDZIALNOŚĆ NFON</b>	<b>12</b>
<b>18</b>	<b>PRZYRZECZENIE UDZIELENIA GWARANCJI</b>	<b>13</b>
<b>19</b>	<b>OCHRONA DANYCH</b>	<b>14</b>
<b>20</b>	<b>POZOSTAŁE POSTANOWIENIA</b>	<b>15</b>

## 2 Zakres obowiązywania

- 2.1. Niniejsze ogólne warunki handlowe („OWH”) obowiązują w odniesieniu do stosunków handlowych pomiędzy NFON GmbH, Linzer Straße 55, A-3100 St. Pölten, Austria (dalej „NFON”) a Klientem, który nie jest konsumentem w rozumieniu § 1 austriackiej ustawy o ochronie konsumentów (KSchG).
- 2.2. Odmienne ogólne warunki handlowe klienta nie mają zastosowania. Powyższe obowiązuje również, gdy NFON nie zgłosi wyraźnego sprzeciwu wobec ich stosowania. OWH mają wyłączne zastosowanie również wówczas, gdy NFON świadczy usługi bez ograniczeń, mimo świadomości faktu, że treść ogólnych warunków handlowych Klienta odbiega od OWH NFON. OWH w aktualnym brzmieniu mają również zastosowanie jako umowa ramowa regulująca transakcje zawierane w przyszłości przez strony, bez konieczności ponownego powoływania się na nie przez NFON w poszczególnych przypadkach; NFON niezwłocznie poinformuje Klienta o wszelkich zmianach OWH.
- 2.3. OWH obowiązują w połączeniu z umową, odpowiednimi specyfikacjami usług, odpowiednimi aktualnymi regulacjami dotyczącym opłat (lub warunkami przedstawionymi na stronie [www.nfon.com](http://www.nfon.com)) oraz austriacką ustawą o prawie telekomunikacyjnym (TKG) z 2003 roku. W przypadku rozbieżności postanowień obowiązuje następująca hierarchia pierwszeństwa dokumentów umownych:
  1. Umowa (ranga najwyższa)
  2. Specyfikacje usług, aktualne regulacje dotyczące opłat
  3. OWH (ranga najniższa)
- 2.4. Indywidualne porozumienia pisemne zawierane w poszczególnych przypadkach mają zawsze pierwszeństwo przed postanowieniami OWH.

## 3 Zawarcie umowy

- 3.1. Zamówienie produktów przez Klienta jest uznawane za złożenie wiążącej oferty zawarcia umowy. Akceptacja tej oferty może nastąpić w formie pisemnej (np. przez kontrasygnowanie oferty zawarcia umowy) lub w drodze wykonania przez NFON pierwszej czynności w ramach świadczenia usług.
- 3.2. Zawarcie umowy na produkty NFON uprawnia Klienta do korzystania z niektórych usług podstawowych oraz ewentualnie opcjonalnych funkcji dodatkowych. Korzystanie z opcjonalnych funkcji dodatkowych za dodatkową opłatą jest równoznaczne z zawarciem odrębnej umowy.
- 3.3. Klient nieodwołalnie upoważnia swoich pracowników do korzystania ze wszystkich elementów usług NFON, w tym opcjonalnych funkcji dodatkowych, w uzgodnionym z Klientem zakresie usług, niezależnie od tego, czy za usługi pobierana jest oddzielna opłata, czy też są one objęte opłatą podstawową.

- 3.4. Umowa jest zawierana wyłącznie pomiędzy NFON a Klientem. § 9 ust. 1 i 2 oraz § 10 ust. 1 i 2 austriackiej ustawy o handlu internetowym (EKG) nie mają zastosowania.

## 4 Sprzęt NFON

- 4.1. Zamówienie przez Klienta urządzeń technicznych (np. routerów, urządzeń końcowych) będzie uznawane za złożenie NFON wiążącej oferty zawarcia umowy kupna. Umowa kupna jest zawierana wraz z pisemnym potwierdzeniem zamówienia lub dostawą urządzeń przez NFON. Wszystkie urządzenia pozostają własnością NFON do momentu uregulowania pełnej ceny zakupu.
- 4.2. Jeżeli zakupiona rzecz jest wadliwa, NFON może zdecydować, czy świadczenie uzupełniające zostanie spełnione poprzez usunięcie wady (naprawę), czy też poprzez dostarczenie rzeczy wolnej od wad (wymianę). W przypadku niewywiązania się ze świadczenia uzupełniającego Klient zastrzega sobie prawo do obniżenia ceny zakupu lub do odstąpienia od umowy kupna. Podstawą odpowiedzialności za wady jest przede wszystkim porozumienie w sprawie jakości zakupionej rzeczy. Wszystkie opisy produktów, które są przedmiotem danej umowy sprzedaży lub które zostały podane do wiadomości publicznej przez NFON, będą uważane za porozumienie w sprawie jakości towarów. Jednakże NFON nie ponosi odpowiedzialności za publiczne oświadczenia złożone przez producenta lub inne osoby trzecie (np. wypowiedzi reklamowe). Ocena wadliwości zakupionej rzeczy jest niezależna od spełnienia świadczeń przez NFON w innych obszarach. Przeniesienie roszczeń klienta z tytułu wad jest wyłączone. Jeżeli świadczenie uzupełniające zostaje spełnione w drodze wymiany, Klient jest zobowiązany do zwrotu wadliwych towarów do NFON w ciągu jednego miesiąca na koszt NFON, po czym Klient otrzyma towar wolny od wad. NFON ze swojej strony zastrzega sobie prawo do wystąpienia o odszkodowanie na warunkach przewidzianych prawem.

## 5 Zobowiązania NFON w zakresie świadczonych usług

- 5.1. Zakres usług NFON jest określony w specyfikacji usługi, umowie o gwarantowanym poziomie świadczenia usług (SLA) oraz OWH, przy czym z zewnętrznych specyfikacji technicznych wynikają następujące i wymienione w SLA ograniczenia w realizacji usług:
- 5.2. NFON gwarantuje średnią roczną dostępność swoich usług i systemów na poziomie 99,9%. Wyłączone z tego są okresy, 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, jeśli wymaga tego bezpieczeństwo sieci, utrzymanie integralności sieci, w szczególności zapobieganie poważnym zakłóceniom sieci, oprogramowania lub przechowywanych danych. NFON nie ponosi odpowiedzialności za działanie siły wyższej. Niezbędne prace konserwacyjne mogą prowadzić do czasowych przerw w realizacji usług. NFON dołoży wszelkich starań, by przerwy te były jak najkrótsze i by następowały w porach dnia, kiedy w oparciu o doświadczenie można stwierdzić, że nasilenie korzystania z usług jest niewielkie.

- 5.3. NFON w regularnych odstępach czasu mierzy ruch danych w sieci szerokopasmowej w celu zapewnienia optymalnej jakości usług. Anonimowe dane są wykorzystywane wyłącznie do terminowej identyfikacji wykorzystania przepustowości oraz do planowania wymiarowania i rozbudowy sieci. Szczegółowe informacje zgodnie z § 25 ust. 4 pkt 2 lit. e TKG dotyczące procedur ustanowionych w celu pomiaru i kontroli ruchu danych dostępne są na stronie [www.nfon.com/at/legal/agb-sla/](http://www.nfon.com/at/legal/agb-sla/).

## 6 Numer alarmowy i blokowanie połączeń

- 6.1. Europejski numer alarmowy to: 112. NFON gwarantuje bezpłatne połączenie ze wszystkimi austriackimi numerami alarmowymi (§ 20 TKG).
- 6.2. Klient może zablokować połączenia przychodzące i wychodzące. Nie dotyczy to europejskiego numeru alarmowego 112 ani innych połączeń alarmowych.

## 7 Publiczny spis abonentów

- 7.1. Na życzenie Klienta możliwe jest bezpłatne umieszczenie w publicznym spisie abonentów jego imienia i nazwiska, stopnia naukowego, adresu, numeru abonenta oraz, na życzenie Klienta, wykonywanego przez niego zawodu. Na życzenie Klienta w spisie abonentów mogą być również zawarte dane dodatkowe; jeśli dotyczą one innych osób, również one muszą wyrazić na to zgodę. Na życzenie Klienta wszystkie lub część dotyczących go danych może też nie zostać wpisana do spisu abonentów (bezpłatny brak rejestracji); to samo dotyczy wprowadzania dotyczących go danych do elektronicznego spisu abonentów umożliwiającego wyszukiwanie przy użyciu danych innych niż nazwa abonenta.

## 8 Ograniczenia w realizacji usług i usuwanie awarii

- 8.1. Usługa jest opisana w opisie usługi Cloudya [www.nfon.com/at/legal/agb-sla/](http://www.nfon.com/at/legal/agb-sla/). W przypadku wystąpienia usterki Klient winien wykonać czynności opisane w punkcie „5 Incident and Service Request Management” SLA [www.nfon.com/at/legal/agb-sla/](http://www.nfon.com/at/legal/agb-sla/), aby zgłosić awarię do NFON.
- 8.2. W razie wystąpienia przypadku objętego gwarancją, o którym mowa w punkcie 5.4.4 Service Level Agreement, Klientowi przysługuje prawo do obniżenia o połowę pozycji faktury odpowiadającej danej usłudze NFON za miesiąc, w którym wystąpił dany przypadek, jeżeli Klient zgłosi jego wystąpienie w ciągu tygodnia od otrzymania faktury.

**9 Oprogramowanie, licencje, prawa autorskie**

- 9.1. Jeśli NFON dostarcza Klientowi oprogramowanie w celu realizacji usług przewidzianych w umowie, NFON udziela Klientowi niewyłącznego prawa do korzystania z oprogramowania (licencji) w czasie obowiązywania umowy. Jeśli NFON udzieli Klientowi wielu licencji na oprogramowanie, do każdej z nich będą miały zastosowanie następujące warunki użytkowania. Termin „oprogramowanie” obejmuje program oryginalny, wszystkie jego zwielokrotnienia (kopie), jak również części programu, nawet jeśli są one połączone z innymi programami. W skład programu wchodzi instrukcje odczytywane maszynowo, treści audiowizualne i związane z nimi materiały licencyjne. We wszystkich innych aspektach obowiązują warunki licencji producentów danych programów.
- 9.2. Klient zobowiązuje się do zapewnienia przestrzegania niniejszej umowy licencyjnej przez każdego użytkownika dostarczonego oprogramowania. Klient może korzystać z oprogramowania tylko na jednym komputerze jednocześnie. Za korzystanie z oprogramowania uznaje się zapisanie go w pamięci głównej lub na nośniku pamięci komputera. Za korzystanie z oprogramowania nie uznaje się zainstalowania go na serwerze sieciowym wyłącznie w celu dystrybucji oprogramowania.
- 9.3. Klient może wykonywać niezbędne kopie zapasowe oprogramowania do celów archiwizacji danych zgodnie z przyjętymi zasadami techniki. Jeżeli określona instrukcja jest przekazywana na nośniku danych, może również zostać wydrukowana. Klient nie może zmieniać ani usuwać informacji o prawach autorskich NFON. Klient nie jest uprawniony do używania, kopiowania, edytowania i/lub przekazywania oprogramowania w sposób inny niż opisany w dokumentach umownych i instrukcji, przekształcania go do innej postaci (reverse-assemble-reverse-compile) ani do tłumaczenia go w inny sposób, chyba że taka konwersja jest bezwzględnie konieczna na mocy wyraźnych przepisów prawa lub została wyraźnie dozwolona przez NFON w drodze uprzedniej pisemnej zgody.
- 9.4. Klient nie jest uprawniony do wypożyczania ani wydzierżawiania oprogramowania ani do udzielania sublicencji.
- 9.5. Po wygaśnięciu ograniczonego czasowo prawa do korzystania z oprogramowania lub po skutecznym wypowiedzeniu tego prawa, Klient zwróci NFON wszystkie nośniki danych z oprogramowaniem, ewentualne kopie, jak również wszelkie dokumenty pisemne i materiały promocyjne. Klient usunie wszystkie zapisane programy ze swoich systemów komputerowych, chyba że jest prawnie zobowiązany do ich przechowywania. Inne dodatkowe zobowiązania umowne Klienta wobec NFON pozostają w mocy po rozwiązaniu umowy.
- 9.6. Za każdy przypadek naruszenia zobowiązań określonych w punktach 9.1 do 9.4, Klient jest zobowiązany do zapłacenia NFON kary umownej w wysokości 2.500,00 EUR, chyba że Klient nie będzie ponosić odpowiedzialności za naruszenie. NFON jest uprawniony do żądania kary umownej oprócz spełnienia świadczenia. Dalej idące roszczenia i uprawnienia pozostają nienaruszone. W szczególności NFON zastrzega sobie prawo do wystąpienia o odszkodowanie na warunkach przewidzianych prawem.

**10 Obowiązki i zobowiązania Klienta****10.1. Klient jest zobowiązany do:**

- a) przekazania NFON wszystkich – prawidłowych i pełnych – danych niezbędnych do realizacji usług oraz niezwłocznego informowania NFON o wszelkich zmianach w dostarczonych danych oraz, na żądanie NFON, do ponownego potwierdzenia ich aktualności w ciągu 14 dni od otrzymania żądania. Dotyczy to w szczególności nazwy, formy prawnej, miejsca prowadzenia działalności, danych bankowych, adresu do faktur i adresu korespondencyjnego Klienta, jak również imienia i nazwiska, adresu korespondencyjnego, adresu e-mail oraz numeru telefonu i faksu osoby kontaktowej ds. technicznych; NFON będzie przysyłać ważne wiadomości drogą elektroniczną na ostatni znany adres e-mail Klienta lub pocztą na ostatni znany adres Klienta, jeśli Klient nie poda adresu poczty elektronicznej.
- b) bieżącego aktualizowania danych głównych, zwłaszcza dotyczących lokalizacji i ich wpływu na połączenia alarmowe (patrz specyfikacja usługi), o ile mają one wpływ na usługi świadczone przez NFON;
- c) niewykorzystywania usług w sposób niewłaściwy i/lub niezezwalania na ich niewłaściwe wykorzystanie. W szczególności zapewni on, w ramach swoich możliwości, by za pośrednictwem usług świadczonych przez NFON nie były przysyłane żadne treści niezgodne z prawem. Zakaz ten dotyczy na przykład wysyłania niezamówionych reklam oraz treści sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami. Jeśli istnieje uzasadnione podejrzenie naruszenia tego postanowienia, NFON może zawiesić świadczenie usługi będącej przedmiotem umowy;
- d) zachowania w ścisłej tajemnicy wszelkich danych dostępowych i/lub haseł otrzymanych od NFON w celu uzyskania dostępu do usług oraz niezwłocznego informowania NFON w przypadku powzięcia wiedzy o poznaniu tych danych dostępowych i/lub haseł przez nieupoważnione osoby trzecie. Jeśli, z winy Klienta, dojdzie do korzystania z usług NFON przez osoby trzecie w wyniku niepoprawnego postępowania się danymi dostępowymi i/lub hasłami, Klient będzie odpowiadać wobec NFON za pokrycie opłat za zużycie i szkód;
- e) umożliwienia NFON i jej podwykonawcom dostępu do urządzeń serwisowych i technicznych w budynku, w czasie i zakresie niezbędnym do świadczenia usług w ramach Umowy. Urządzenia serwisowe i techniczne dostarczone Klientowi przez NFON mogą być wykorzystywane wyłącznie w uzgodnionej lokalizacji Klienta. Muszą one być na koszt Klienta zasilane energią elektryczną oraz, jeśli to konieczne, włączone w układ ekwipotencjalny i uziemione;
- f) tworzenia kopii zapasowych danych, co do których zachodzi ryzyko utraty, w regularnych, krótkich odstępach czasu w celu zapewnienia, że będą one mogły zostać odtworzone przy możliwie najmniejszym nakładzie w przypadku utraty.

**10.2. Klient gwarantuje, że numery telefonów, których przejęcie zlecił NFON, są wolne od praw osób trzecich.**



- 10.3. W celu ciągłej poprawy jakości połączeń głosowych, NFON ma prawo wyboru i zmiany operatora telekomunikacyjnego według własnego uznania. Jeśli dane procesy tego wymagają, Klient upoważnia NFON do składania odpowiednich oświadczeń woli w imieniu Klienta w celu umożliwienia zmiany operatora. Na żądanie i w razie potrzeby Klient pisemnie potwierdzi te oświadczenia woli.
- 10.4. Jeśli Klient dopuści się poważnego naruszenia wyżej wymienionych zobowiązań lub w odpowiednim, wyznaczonym na to terminie nie naprawi naruszenia, jakiego dopuści się osoba trzecia, mimo wezwania ze strony NFON, niezależnie od faktu, że leżałoby to w zakresie jego możliwości, NFON jest uprawniona do zawieszenia świadczenia usługi będącej przedmiotem umowy.

## 11 Terminy i opóźnienia

- 11.1. Podane przez NFON terminy udostępnienia usługi będącej przedmiotem umowy (np. terminy realizacji) są orientacyjne, chyba że zostały wyraźnie określone przez NFON na piśmie jako wiążące. Jeżeli NFON nie będzie w stanie dotrzymać tych terminów, niezwłocznie poinformuje o tym fakcie Klienta i jednocześnie powiadomi go o przewidywanym nowym terminie.
- 11.2. Jeśli Klient nie dokona odbioru świadczonej przez NFON usługi będącej przedmiotem umowy (np. nie podejmując niezbędnej współpracy z NFON), NFON może zwrócić się do Klienta o dopełnienie tej czynności z wyznaczeniem terminu. Jeśli Klient nie dochowa terminu przewidzianego na odbiór usługi, NFON może naliczyć uzgodnione opłaty jednorazowe i/lub miesięczne, a także dochodzić dalej idących roszczeń.
- 11.3. W przypadku umówienia terminu wizyty serwisanta u Klienta, Klient winien być dostępny w oknie czasowym określonym przez NFON. Jeśli z powodów, za które odpowiada Klient, konieczne jest umówienie się na kolejny termin, Klient jest zobowiązany do zwrotu NFON wszelkich dodatkowych kosztów poniesionych w związku z sytuacją.
- 11.4. Jeśli NFON nie wywiąże się ze swoich zobowiązań w zakresie świadczonych usług, Klient jest uprawniony do rozwiązania umowy jedynie w przypadku, gdy NFON nie dotrzyma odpowiedniego terminu dodatkowego wyznaczonego przez Klienta. Termin dodatkowy musi być wyznaczony w formie pisemnej.

## 12 Ceny i warunki płatności

- 12.1. Składając zamówienie Klient wybiera konkretną taryfę. Nie jest możliwe łączenie różnych ofert promocyjnych.
- 12.2. Wysokość opłaty podstawowej niezależnej od zużycia ustalana jest na podstawie przepisów o opłatach obowiązujących w chwili zawierania umowy (lub warunków przedstawionych na stronie

- [www.nfon.com](http://www.nfon.com)). Wysokość opłaty zależnej od zużycia określona jest w regulaminie opłat obowiązującym w czasie korzystania z usługi (patrz punkt 10).
- 12.3. Faktury wystawiane są miesięcznie. Opłaty na rzecz NFON stają się wymagalne bezpośrednio z chwilą otrzymania faktury (zwykle pocztą elektroniczną). Klient upoważnia NFON do pobierania wszystkich należnych opłat i innych zobowiązań z jego konta za pomocą polecenia zapłaty SEPA. W tym celu Klient upoważnia NFON do realizacji zleceń polecenia zapłaty SEPA. Klient popada w zwłokę, jeśli płatność nie zostanie zaksięgowana na koncie NFON w ciągu pięciu (5) dni roboczych od daty otrzymania faktury przez Klienta, chyba że przyczyny opóźnienia nie leżą po stronie Klienta. W przypadku zwłoki Klient zobowiązany jest do zapłaty ustawowych odsetek za zwłokę – obecnie w wysokości 9,2 punktu procentowego powyżej stopy bazowej. Obowiązek zapłaty przez Klienta odsetek za zwłokę nie wyklucza możliwości dochodzenia przez NFON dalszych roszczeń odszkodowawczych spowodowanych opóźnieniem.
- 12.4. Klient powinien zgłosić i powiadomić NFON na piśmie o wszelkich zastrzeżeniach do faktury w ciągu trzech (3) miesięcy od jej otrzymania. Nieprzekazanie informacji w ww. czasie jest równoznaczne z akceptacją faktury.
- 12.5. Klient może dokonywać kompensaty roszczeń NFON wyłącznie z bezspornymi lub prawomocnie stwierdzonymi należnościami. Prawo zatrzymania przysługuje Klientowi również tylko w odniesieniu do bezspornych lub prawomocnie stwierdzonych należności wynikających z tego samego stosunku umownego.
- 12.6. Jeżeli w pewnym momencie okresu rozliczeniowego zmianie ulegnie wysokość opłat lub ich składników (np. podwyżka podatku od towarów i usług), opłaty należy naliczyć oddzielnie dla okresu od rozpoczęcia okresu rozliczeniowego do chwili zmiany oraz dla okresu od chwili zmiany do końca okresu rozliczeniowego.
- 12.7. W przypadku niewykonania zleceń polecenia zapłaty SEPA przez bank, NFON jest uprawniona do obciążenia Klienta zryczałtowanym odszkodowaniem w wysokości 10,00 EUR za każdą odrzuconą transakcję z tytułu kosztów windykacji. Klient zastrzega sobie prawo do udowodnienia, że NFON nie poniosła szkody lub że wysokość poniesionej szkody jest niższa lub że powstała ona z przyczyn niezależnych od Klienta. Ponadto, w przypadku opóźnienia w płatności przez Klienta, NFON może, oprócz odsetek za zwłokę, wystąpić również o odszkodowanie za inne szkody spowodowane przez Klienta i poniesione przez NFON, w szczególności koszty pozasądowego ściągania należności lub działań windykacyjnych.
- 12.8. NFON jest uprawniona do aktywacji usług dopiero po uiszczeniu uzgodnionych opłat za przyłączenie.
- 12.9. Klient ma prawo wyboru faktury elektronicznej (np. w formacie pdf, przesyłanej pocztą elektroniczną) lub papierowej. Na życzenie Klienta będą mu bezpłatnie dostarczane szczegółowe billingi, również w formie papierowej. Faktury elektroniczne są wysyłane do Klienta na ostatni adres e-mail podany przez niego przy zawieraniu umowy lub w trakcie trwania stosunku umownego. Klient zapewnia możliwość pobrania i odczytu faktur elektronicznych i weryfikuje je w celu korzystania ze swych praw i wykonywania obowiązków.

### 13 Zastrzeżenia do faktur i rozstrzyganie sporów przez RTR

- 13.1. Klient może zgłosić pisemne zastrzeżenia do faktury w ciągu 3 miesięcy od daty jej otrzymania. Jeśli Klient nie zgłosi żadnych zastrzeżeń lub nie zgłosi ich w terminie, fakturę NFON uznaje się za przyjętą. Jeśli NFON ostatecznie odrzuci terminowo zgłoszone zastrzeżenia, faktura zostanie uznana za przyjętą, jeśli Klient nie podejmie działań prawnych w ciągu 2 miesięcy od otrzymania odmowy. Ten dwumiesięczny okres zostaje przedłużony o czas trwania procedury rozstrzygania sporów przez austriacki organ regulacyjny ds. rynku telekomunikacyjnego (RTR) (por. pkt 13.2).
- 13.2. Bez uszczerbku dla prawa do podjęcia działań prawnych, Klient może wystąpić o rozstrzygnięcie sporu przez RTR zgodnie z § 122 TKG 2003 w ciągu 1 roku od daty zgłoszenia zastrzeżeń do NFON. Termin płatności kwestionowanej kwoty odracza się do upływu 1 roku od daty zgłoszenia zastrzeżeń lub, w przypadku wszczęcia procedury rozstrzygania sporów, do momentu zakończenia procedury rozstrzygania sporów. Jednakże NFON jest uprawniona do żądania natychmiastowej zapłaty kwoty odpowiadającej średniej wartości 3 ostatnich faktur.
- 13.3. Jeżeli zastrzeżenia Klienta okażą się nieuzasadnione, NFON może żądać ustawowych odsetek za zwłokę od daty pierwotnego terminu płatności do zakończenia procedury rozstrzygania sporów.
- 13.4. Jeśli na fakturze wystąpił błąd na niekorzyść Klienta, ale ustalenie prawidłowej opłaty jest już niemożliwe, NFON naliczy kwotę ryczałtową odpowiadającą średniej wartości 3 ostatnich faktur Klienta, pod warunkiem, że NFON może wiarygodnie uzasadnić, że co najmniej takie było zużycie.

### 14 Blokada linii

- 14.1. Jeżeli Klient zalega ze zobowiązaniami płatniczymi i nadal nie wywiązuje się z nich mimo upomnienia i wyznaczenia terminu dodatkowego wynoszącego dwa (2) tygodnie, NFON może zablokować linię telefoniczną na koszt Klienta i zgodnie z § 70 TKG. Zgodnie z TKG, wykonywanie połączeń jest wówczas możliwe tylko w ograniczonym zakresie (Klient może dzwonić tylko na numery alarmowe) lub nie jest możliwe w ogóle. Klient ma prawo do udowodnienia, że poniesiona szkoda jest niższa, podobnie jak NFON może dochodzić szkody wyższej. W czasie trwania blokady Klient pozostaje zobowiązany do regulowania opłat niezależnych od zużycia. Prawo do dochodzenia dalszych roszczeń z tytułu zwłoki pozostaje nienaruszone.

### 15 Zmiany OWH, specyfikacji usług i cen

- 15.1. NFON jest uprawniona do zmiany lub modyfikacji OWH, specyfikacji usług i cen z odpowiednim wyprzedzeniem. W przypadku zmian, które są wyłącznie korzystne dla Klienta, uznaje się, że zostały

one przez niego zaakceptowane, chyba że Klient wniesie sprzeciw od pisemnego powiadomienia o zmianach w terminie czterech tygodni od jego otrzymania. W przypadku zmian, które nie są wyłącznie korzystne, zasadnicza treść zmian, data ich wejścia w życie oraz informacja o prawie do rozwiązania umowy bez konsekwencji finansowych do momentu wejścia zmian w życie zostaną przekazane Klientowi w odpowiedniej formie (np. poprzez wydrukowanie ich na okresowo wystawianej fakturze) co najmniej na 1 miesiąc przed wejściem w życie zmiany. Na żądanie Klienta zostanie mu przesłany pełny tekst zmian (§ 25 TKG).

- 15.2. W przypadku zmiany ustawowej stawki podatku VAT, NFON jest uprawniona do odpowiedniej modyfikacji opłat za towary lub usługi dostarczone lub świadczone w ramach zobowiązań ciągłych od momentu wejścia w życie zmiany stawki podatku VAT. W tym przypadku Klientowi nie przysługuje prawo do rozwiązania umowy na mocy punktu 16.4.

## 16 Okres obowiązywania i wypowiedzenie umowy

- 16.1. O ile nie uzgodniono inaczej, umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony. Postanowienia odmienne i ewentualne minimalne okresy obowiązywania umowy są określone w poszczególnych specyfikacjach produktów.
- 16.2. Jeżeli umowa zostaje zawarta na czas określony lub jeżeli z Klientem uzgodniony został minimalny okres jej obowiązywania, umowa zostaje przedłużona o uzgodniony okres lub o minimalny okres obowiązywania, jeżeli nie zostanie rozwiązana z zachowaniem czterotygodniowego (4) okresu wypowiedzenia, ze skutkiem odpowiednio na termin upływu określonego lub minimalnego okresu jej obowiązywania.
- 16.3. Stosunek umowny zawarty na czas nieokreślony może zostać rozwiązany przez każdą ze stron bez podawania przyczyn z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca.
- 16.4. Prawo każdej ze stron do rozwiązania umowy bez wypowiedzenia z ważnego powodu pozostaje nienaruszone. Ważnym powodem dla NFON jest np. zaleganie przez Klienta z regulowaniem opłat przez czas dłuższy niż 20 dni kalendarzowych. Wypowiedzenie dla swej skuteczności musi mieć formę pisemną, za którą jest również uznawane przesłanie pisma faksem.

## 17 Odpowiedzialność NFON

- 17.1. Odpowiedzialność NFON za
1. straty poniesione przez Klienta z powodu braku gwarantowanej funkcji,
  2. straty poniesione przez Klienta na skutek umyślnego lub rażąco niedbałego zachowania NFON lub osób działających w jej imieniu,

3. straty poniesione przez Klienta wynikające z narażenia na utratę życia, uszkodzenie ciała i naruszenie zdrowia, lub
4. straty poniesione przez Klienta zgodnie z ustawą o odpowiedzialności za produkt

jest nieograniczona na mocy przepisów ustawowych.

- 17.2. NFON ponosi odpowiedzialność za szkody materialne lub straty finansowe spowodowane niewielkim zaniedbaniem tylko wtedy, gdy wynikają one z naruszenia istotnych zobowiązań umownych. Za istotne uznawane są takie zobowiązania umowne, których wypełnienie jest niezbędne do prawidłowego wykonania umowy i na których wypełnieniu strona umowy powinna móc polegać.
- 17.3. Ponadto, odpowiedzialność NFON za zwykłe zaniedbanie jest ograniczona do odszkodowania za szkody typowe i możliwe do przewidzenia. NFON nie ponosi odpowiedzialności za pozostałe, dalsze szkody.
- 17.4. O ile zgodnie z punktem 17.2 możliwe jest odszkodowanie za tzw. straty czysto finansowe, to w każdym przypadku jest ono ograniczone do kwoty stanowiącej równowartość obrotu netto Klienta z tytułu danej umowy za ostatni miesiąc; jeżeli miesięczny obrót spadnie poniżej 2.500,00 EUR, limit odpowiedzialności wynosi 2.500,00 EUR.
- 17.5. NFON zasadniczo nie ponosi odpowiedzialności w przypadkach wystąpienia siły wyższej, ani za ograniczenie lub przerwanie wykonywania swoich zobowiązań z powodu problemów technicznych lub innych, na które NFON nie ma wpływu (np. awarie systemów u dostawców NFON). NFON nie ponosi również odpowiedzialności za nałożone przez siebie ograniczenia dostępu, jeśli wymaga tego bezpieczeństwo sieci, utrzymanie integralności sieci, w szczególności zapobieganie poważnym zakłóceniom sieci, oprogramowania lub przechowywanych danych.
- 17.6. Za straty finansowe wynikające z utraty danych NFON ponosi odpowiedzialność również w przypadku niewielkiego zaniedbania, pod warunkiem, że Klient wypełnił swoje zobowiązanie wynikające z pkt 10.1. (f). Odpowiedzialność jest wyłączona, jeśli utrata danych jest spowodowana wadliwym działaniem systemu, niekompatybilnością lub błędną konfiguracją sprzętu lub oprogramowania Klienta.
- 17.7. NFON ponosi odpowiedzialność wyłącznie za usługi opisane w odpowiednich specyfikacjach usług, ale nie np. za infrastrukturę sieciową niezbędną do ich realizacji.
- 17.8. Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności na mocy niniejszego postanowienia mają zastosowanie również do roszczeń Klienta wobec przedstawicieli prawnych, pracowników i osób działających w imieniu NFON.

## 18 Przyrzeczenie udzielenia gwarancji

- 18.1. W przypadku udzielenia gwarancji przez NFON, NFON ponosi odpowiedzialność niezależnie od tego, czy wina leży po jej stronie, czy też nie. Zakres odpowiedzialności za szkody materialne i straty finansowe objęte przyrzeczeniem udzielenia gwarancji jest jednak ograniczony do szkód typowych i

możliwych do przewidzenia oraz maksymalnie do kwoty stanowiącej równowartość obrotu Klienta z tytułu danej umowy za ostatni miesiąc.

## 19 Ochrona danych

- 19.1. Do danych głównych należą: imię i nazwisko, stopień naukowy, firma, adres, numer abonenta i inne dane kontaktowe, informacje o rodzaju i treści stosunku umownego oraz o zdolności kredytowej (§ 92 ust. 3 pkt 3 TKG).
- 19.2. Inne dane dotyczące Klienta to: data urodzenia, dane bankowe, dane dokumentu tożsamości, zawód, dokument potwierdzający upewnomoenie do podpisywania i reprezentacji, deklaracja wyboru korespondencji papierowej lub elektronicznej, zgłoszenia awarii.
- 19.3. Dane dotyczące ruchu to: dane przetwarzane w celu przestania komunikatu do sieci telekomunikacyjnej lub wystawienia faktury za tę usługę (§ 92 ust. 3 pkt 4 TKG).
- 19.4. Dane główne i inne dane dotyczące Klienta są przechowywane tylko w zakresie niezbędnym do nawiązania, zmiany, realizacji lub zakończenia stosunku umownego. Dane te mogą być przekazywane osobom trzecim, którymi będą wyłącznie dostawcy usług przetwarzający dane na zlecenie NFON w celu realizacji umowy. Ponadto dane mogą być przekazywane osobom trzecim, którymi będą wyłącznie dostawcy NFON, w celu realizacji umowy w ramach stosunków umownych wyraźnie zatwierdzonych przez Klienta. Po zakończeniu stosunku umownego dane te zostaną usunięte, chyba że dłuższy okres przechowywania będzie konieczny do wypełnienia zobowiązań prawnych, rozpatrzenia reklamacji, rozliczenia opłat.
- 19.5. Dane dotyczące ruchu są gromadzone, przetwarzane i wykorzystywane wyłącznie w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych (§ 96 TKG) i w zakresie przewidzianym w teźże ustawie. Wszystkie dane dotyczące ruchu są usuwane lub anonimizowane bezpośrednio po zakończeniu stosunku umownego, chyba że dłuższy okres przechowywania będzie konieczny do wypełnienia zobowiązań prawnych. Jeżeli dane dotyczące ruchu są niezbędne do realizacji procesu płatności, wówczas są one usuwane lub anonimizowane po zakończeniu procesu płatności. W przypadku zgłoszenia zastrzeżeń do faktury dane nie zostaną usunięte do czasu upływu terminu na zakwestionowanie faktury lub, w przypadku wszczęcia postępowania w sprawie wysokości opłaty, do czasu podjęcia ostatecznej decyzji w tej sprawie. W przypadku nieuregulowania faktury dane nie zostaną usunięte do momentu upływu terminu, w jakim można dochodzić roszczenia o zapłatę.
- 19.6. Ponadto, dane inwentaryzacyjne i dane dotyczące ruchu będą wykorzystywane do przekazywania informacji służbom ratowniczym i innym upoważnionym organom, jeżeli NFON będzie do tego prawnie zobowiązana.
- 19.7. Dane dotyczące treści zasadniczo nie są przechowywane. Jeśli z przyczyn technicznych konieczne jest krótkoterminowe przechowywanie danych, NFON usunie je natychmiast po ustaniu tychże przyczyn. Jeżeli przechowywanie danych dotyczących treści jest cechą usługi, NFON usunie dane po jej wykonaniu (§ 101 TKG).

- 19.8. NFON jest uprawniona do wymieniać nazwy Klienta wśród podmiotów, na rzecz których świadczy usługi, oraz do posługiwania się w tym celu logo firmy Klienta. Klient może w każdej chwili odmówić zgody na wymienianie jego nazwy i posługiwanie się jego logo.
- 19.9. NFON wyraźnie informuje Klienta, że w przypadku transmisji danych w sieciach otwartych, takich jak internet, przy obecnym stanie techniki nie jest możliwe zagwarantowanie pełnej ochrony danych. Klient jest świadomy, że inni użytkownicy internetu mogą dysponować środkami technicznymi umożliwiającymi im nieuprawnioną ingerencję w bezpieczeństwo sieci oraz kontrolowanie lub podsłuchiwanie przesyłanych komunikatów.
- 19.10. NFON stosuje techniczne, organizacyjne i eksploatacyjne środki bezpieczeństwa w celu stałego zapewnienia bezpieczeństwa danych inwentaryzacyjnych i danych dotyczących ruchu oraz ochrony przed ich przypadkową lub celową manipulacją, utratą lub zniszczeniem przez osoby trzecie. Obowiązujące środki bezpieczeństwa i środki zaradcze są – zgodnie z aktualnym stanem techniki – stale doskonalone i modyfikowane oraz weryfikowane jest ich przestrzeganie. Pomimo wszelkich starań zmierzających do zapewnienia najwyższego poziomu bezpieczeństwa danych, NFON nie może ponosić odpowiedzialności za sprzeczne z prawem ingerencje osób trzecich.

## 20 Pozostałe postanowienia

- 20.1. NFON jest uprawniona do zlecenia realizacji usług osobom trzecim (osobom działającym w imieniu NFON). Nie prowadzi to do powstania stosunku umownego między osobą trzecią a Klientem.
- 20.2. NFON może przenieść swoje prawa i obowiązki wynikające z niniejszej umowy na jedną lub więcej stron trzecich. W takim przypadku Klientowi nie przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy. Klient nie może sam przenieść ani przekazać swoich praw i obowiązków wynikających z niniejszej umowy na osoby trzecie bez uprzedniej pisemnej zgody NFON.
- 20.3. NFON jest uprawniona do zlecenia fakturowania i obsługi rozliczeń (tzw. billing relationship) osobom trzecim na podstawie upoważnienia do wykonywania czynności windykacyjnych w imieniu NFON lub na mocy cesji na rzecz osoby trzeciej.
- 20.4. Postanowienia odbiegające od niniejszych OWH lub innych uzgodnień umownych muszą być podejmowane w formie pisemnej. Formy pisemnej wymaga również uchylenie wymogu zachowania formy pisemnej.
- 20.5. Miejszem wykonania umowy i wyłącznym miejscem rozstrzygania wszelkich wynikających z niej sporów jest St. Pölten, Austria. NFON jest również jednostronnie uprawniona do pozwania Klienta w ogólnej, właściwej dla siebie jurysdykcji.
- 20.6. Wszystkie umowy zawarte przez NFON na podstawie niniejszych OWH oraz wszelkie roszczenia dowolnego rodzaju z nich wynikające podlegają wyłącznie prawu Republiki Austrii, z wyłączeniem

- postanowień Konwencji Narodów Zjednoczonych o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów (CISG).
- 20.7. Niezależnie od jurysdykcji sądów, Klient może zgłosić do RTR spory lub skargi dotyczące jakości usługi oraz spory dotyczące płatności, które nie zostały rozwiązane w sposób zadowalający, jak również przypadki domniemanego naruszenia austriackiej ustawy o prawie telekomunikacyjnym (§ 122 TKG).
- 20.8. Jeżeli poszczególne postanowienia niniejszych OWH będą nieważne, na mocy zgodnej woli stron nie będzie to miało wpływu na ważność umowy i pozostałych postanowień OWH. Postanowienia nieważne zastępowane będą przez wprowadzenie postanowień dodatkowych, najbliższych celowi ekonomicznemu postanowienia nieważnego.