

## REGULAMIN POSTPAID

Regulamin świadczenia usług połączeń telefonicznych za pośrednictwem Internetu w usłudze FreePhone PostPaid.

### § 1. Przedmiot regulaminu i postanowienia wstępne

1. Regulamin oraz Cennik stanowią integralną część Umowy.
2. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych oferowanych pod marką FreePhone oraz wszelkie inne informacje o charakterze porządkowym.

### § 2. Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

- **Cennik** - szczegółowy wykaz Usług wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania, stanowiący integralną część Umowy, publikowany na stronie [www.freephone.com.pl](http://www.freephone.com.pl)
- **Operator** - Mash.pl Barbara Klakla z siedzibą w Rudniku 32-440 przy ul. Słonecznej 564, wpisany ewidencji działalności gospodarczej pod numerem 1129/99 w Sułkovicach, NIP 681-140-36-57, wykonujący działalność telekomunikacyjną na podstawie zaświadczenia o wpisie do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 541
- **FreePhone\_Online 24** - aplikacja dostępna pod adresem [www.FreePhone.com.pl](http://www.FreePhone.com.pl) umożliwiająca Użytkownikom m.in. przeglądanie szczegółowego wykazu połączeń, informacje na temat stanu Usługi oraz samoobsługę w zakresie zarządzania Usługą
- **Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia Usług dla Użytkowników, stanowiący integralną część Umowy
- **Sieć FreePhone** - infrastruktura, która pozwala na realizację Usług, w szczególności ogół środków trwałych i wartości niematerialnych i prawnych znajdujących się w ośrodku przetwarzania danych, zespolonych i współpracujących ze sobą, a niezbędnych do funkcjonowania Usług
- **Terminal VoIP** - urządzenie końcowe po stronie Użytkownika zapewniające przyłączenie do sieci FreePhone, w szczególności soft-phone, telefon IP lub bramkaVoIP obsługujące protokół SIP v.2.0
- **Umowa** - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na podstawie której Dostawca Usługi zobowiązuje się do świadczenia Usługi zgodnie z Regulaminem, a Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania wszystkich warunków zawartych w tymże Regulaminie
- **Usługi** - usługi wymienione w Cenniku i świadczone przez Dostawcę Usług zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, w szczególności usługa polegająca na realizacji połączeń telekomunikacyjnych przez Użytkownika przy użyciu Terminala VoIP podłączonego do sieci Internet (VoIP)
- **Użytkownik** - osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, korzystająca z Usług FreePhone
- **Zamówienie** - oświadczenie Abonenta złożone za pośrednictwem podmiotów oferujących Usługi, zawierające dane Użytkownika oraz specyfikację zamawianej przez niego usługi.
- **Numer wewnętrzny sieci FreePhone** - siedmiocyfrowy numer przydzielany Abonentowi przy procesie zamówienia, na okres korzystania z usługi FreePhone, dzięki któremu może on wykonywać połączenia.
- **Numer PSTN** - unikatowy numer z telefonicznej sieci publicznej udostępniony przez Operatora, zgodny z Zasadami Numeracji Krajowej obowiązującymi w Polsce
- **Abonent** - podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie usług zawartej z Operatorem
- **Biling** - szczegółowy wykaz połączeń zrealizowanych na rzecz Abonenta w ostatnim okresie rozliczeniowym
- **Okres Rozliczeniowy** - okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Operatora dniach miesiąca

- **Rachunek** - faktura VAT wystawiana przez Operatora za świadczone Usługi

Pojęcia nie zdefiniowane w § 2, a zdefiniowane w Prawie Telekomunikacyjnym, użyte zostały w Regulaminie zgodnie ze znaczeniami nadanymi im przez Prawo Telekomunikacyjne.

### § 3. Umowa o świadczenie Usług

1. Umowa zostaje zawarta z Abonentem, który złoży Zamówienie, w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Umowa zawierana jest na okres 1 roku, i jest po tym okresie automatycznie przedłużana na czas nieokreślony chyba że strony Umowy postanowią inaczej.
3. Przed zawarciem umowy Abonent obowiązany jest przekazać Operatorowi dane i kopie dokumentów rejestrowych firmy, wymienionych w „Wykazie dokumentów wymaganych do umowy, umieszczonym na stronie [www.freephone.com.pl](http://www.freephone.com.pl), przy czym data ich wydania przez organ rejestrowy nie może być starsza niż 3 miesiące
4. Zamówienie Usługi skutkuje przydzieleniem numeru freephone (numera wewnętrznego w sieci FreePhone) oraz loginu i hasła dostępowego do aplikacji FreePhone\_online 24 w celu konfiguracji Usług.
5. Abonent zobowiązany jest do wskazania adresu do korespondencji, za pomocą którego Operator będzie kontaktował się w sprawach dotyczących płatności i rozliczeń za Usługi.
6. W przypadku nowego Abonenta, data zawarcia Umowy określa termin uruchomienia Usług.
7. Operator może odmówić zawarcia Umowy lub świadczenia Usług, jeżeli Abonent nie spełnia warunków wynikających z Regulaminu lub nie istnieją możliwości techniczne przyłączenia Abonenta do sieci Operatora.
8. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego pisemnego zawiadomienia Operatora o wszelkich zmianach danych Abonenta, w szczególności: nazwy firmy Abonenta, formy prawnej, adresu Abonenta, adresu do korespondencji, numeru NIP, numerów telefonów, adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail. Przesłanie informacji za pomocą poczty e-mail uważa się za formę pisemną
9. Zmiana nazwy firmy Abonenta, formy prawnej, adresu Abonenta, adresu do korespondencji, numeru NIP, wymagają podpisania aneksu do Umowy. Zmiana numerów telefonów i adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail stają się obowiązujące w momencie skutecznego zawiadomienia Operatora o ich nastąpieniu.
10. Umowa może ulec zmianie po uzgodnieniu przez strony w formie pisemnej.
11. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w dowolnym czasie. Operator poinformuje Użytkownika o zmianach Regulaminu usługi jak i Cennika usług, co najmniej 1 miesiąc przed ich wprowadzeniem, poprzez zamieszczenie ich na stronie [www.FreePhone.com.pl](http://www.FreePhone.com.pl), oraz powiadomienie pocztą elektroniczną e-mail. Użytkownik nie wyrażający zgody na postanowienia nowego Regulaminu, winien poinformować o tym Operatora w ciągu 30 dni od daty ogłoszenia zmian. Brak informacji ze strony Użytkownika uważa się za akceptację nowych postanowień. Złożenie oświadczenia o nie akceptowaniu nowych zapisów Regulaminu traktowane jest jako rozwiązanie Umowy z dniem wejścia w życie nowego Regulaminu lub Cennika Usługi. Dezaktywacja Usługi takiego Użytkownika nastąpi z dniem wejścia w życie nowego Regulaminu.
12. Abonent korzysta z Usług w zakresie określonym niniejszym Regulaminem.
13. Cennik oraz niniejszy Regulamin są udostępniane Abonentowi na stronie internetowej [www.FreePhone.com.pl](http://www.FreePhone.com.pl) przed złożeniem Zamówienia. Złożenie Zamówienia jest równoznaczne z otrzymaniem i akceptacją Regulaminu.
14. Operator zastrzega sobie prawo do uzależnienia zawarcia umowy, lub dalszego jej świadczenia, od wpłacenia kaucji. Kaucja nie ma charakteru zaliczki lub przedpłaty na poczet jakiegokolwiek należności operatora i jest zdeponowana na wyodrębnionym rachunku bankowym operatora. Operator ma prawo żądać kwoty kaucji do wysokości 1000 złotych z zastrzeżeniem, że w przypadku gdy opłaty należne Operatorowi są wyższe niż kwota 1000 złotych, kaucja może stanowić kwotę nie wyższą niż dwukrotność należnych opłat. Kaucja nie podlega podatkowi VAT. Abonenta prawo wystąpić o

zwrot kaucji po upływie 6 miesięcy od momentu podpisania umowy lub wniesienia kaucji. Po złożeniu przez Abonenta zgłoszenia o zwrot kaucji, Operator zwraca kaucję pod warunkiem opłacenia przez Abonenta wszystkich faktur.

#### § 4. Rozwiązanie Umowy i wygaśnięcie Umowy

1. W przypadku umów zawartych na czas nieokreślony Abonent ma prawo do wypowiedzenia umowy z zachowaniem jednomiesięcznego terminu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego.
2. Operator może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent narusza postanowienia Umowy, niniejszego Regulaminu (§ 6 pkt 13, § 8 pkt 1-4) lub przepisy prawa.
3. Wypowiedzenie umowy musi zostać dokonane w formie pisemnego zawiadomienia o wypowiedzeniu, przesłanego listem poleconym przy czym za datę zawiadomienia uznaje się datę jego skutecznego dostarczenia do Operatora.
4. Umowa z Abonentem wygasa z chwilą zaprzestania świadczenia usług co następuje po upływie okresu wypowiedzenia.

#### § 5. Zakres Usług

1. Rodzaje Usług określone są w Cenniku i na stronie [www.FreePhone.com.pl](http://www.FreePhone.com.pl) w szczególności przedmiotem oferowanych usług jest realizacja połączeń telekomunikacyjnych przez Abonenta przy użyciu Terminala VoIP podłączonego do sieci Internet.
2. Operator może rozszerzyć zakres oferowanych usług bez konieczności zmiany Regulaminu i Cennika.

#### § 6. Opłaty za świadczenie Usług

1. Opłaty za Usługi świadczone Abonentowi oraz szczegółowe zasady ich naliczania określone są w Cenniku.
2. Abonent uiszcza opłaty na podstawie faktur VAT wystawianych przez Operatora, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
3. Abonent jest zobowiązany do dokonywania comiesięcznych płatności w terminie wskazanym na fakturze. Standardowy termin wskazany na fakturze będzie nie krótszy niż 7 dni i nie dłuższy niż 14 dni od daty wystawienia faktury w zależności od rodzaju Usługi.
4. Standardowym Okresem Rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy. W szczególnych przypadkach Operator zastrzega sobie prawo do wystawiania faktury za inne okresy rozliczeniowe niż miesięczne.
5. Faktury VAT są wystawiane po zakończeniu okresu rozliczeniowego, a następnie przesyłane drogą e-mail na adres abonenta podany w Umowie. Operator wystawia Faktury bez podpisu odbiorcy, a Użytkownik wyraża na to zgodę. Operator nie wysyła Faktur VAT przesyłką pocztową. Operator na zlecenie Użytkownika może wystawić fakturę w formie drukowanej i wysłać ją przesyłką pocztową (listem poleconym) za dodatkową opłatą zgodnie z Cennikiem Usług.
6. Faktura VAT wystawiona w sposób określony w pkt. 5 § 6 jest fakturą elektroniczną, po stronie Wystawcy. Operator może na zlecenie Użytkownika wystawić Duplikat Faktury VAT i przesłać go przesyłką pocztową (listem poleconym) za dodatkową opłatą zgodnie z Cennikiem Usług.
7. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za niezgodne z prawem wykorzystanie otrzymanej Faktury VAT, w szczególności zabronione jest: drukowanie więcej niż jednego egzemplarza otrzymanego dokumentu, powielanie, kopiowanie Faktury VAT, zmiana treści dokumentu, czy udostępnianie dokumentu osobom trzecim.
8. Wszelkie należności za Usługi płatne są w sposób i na zasadach określonych w Cenniku Usług lub Cenniku Połączeń.
9. Operator dokłada wszelkich starań, aby faktury zawierały prawidłowe dane Abonenta, o ile zostały one prawidłowo przekazane Operatorowi. W przypadku powiadomienia Operatora o zmianach danych w terminie uniemożliwiającym wprowadzenie zmian w fakturach za dany Okres Rozliczeniowy Abonent wystawi notę korygującą.
10. Abonent zobowiązany jest do prawidłowego dokonania zapłaty, przez co należy rozumieć terminowe dokonanie

opłaty na konto bankowe wskazane w fakturze. Zapłata dokonana nieprawidłowo może skutkować podanymi w ust. od 13 do 16 konsekwencjami dotyczącymi przekroczenia terminu płatności.

11. W razie nieotrzymania faktury w terminie, w którym była ona zwykle Abonentowi przekazywana, Abonent zobowiązany jest do bezwzględnego zawiadomienia o tym fakcie Operatora.
12. Za termin dokonania płatności uważa się datę uznania rachunku Operatora.
13. W przypadku przekroczenia terminu płatności o 7 dni Operator ma prawo do zawieszenia świadczenia Usług, a następnie do jednostronnego rozwiązania Umowy po uprzednim pisemnym powiadomieniu Abonenta. Operator jest uprawniony do zaspokojenia swoich roszczeń z tytułu zaległych opłat z zabezpieczeń złożonych przez Abonenta. W przypadku dokonania przez Abonenta płatności z opóźnieniem, Operatorowi przysługuje prawo do zaliczenia bieżącej wpłaty na poczet najstarszego zobowiązania Abonenta.
14. Operator wznowi świadczenie zawieszonych usług po wpłynięciu wszystkich zaległych należności na konto Operatora. Operator zastrzega sobie prawo uzależnienia wznowienia świadczenia zawieszonych usług po wpłaceniu przez Abonenta kaucji, o której mowa w §3 pkt 14.
15. Rozwiązanie Umowy przez Operatora z przyczyn określonych w § 4 pkt 2 niniejszego Regulaminu, skutkuje naliczeniem przez Operatora jednorazowo opłaty, w wysokości wynikającej z pomnożenia miesięcznej kwoty opłat stałych za usługi przez ilość okresów rozliczeniowych pozostających do upływu pełnego okresu na jaki Umowa była zawarta.
16. Od zaległych płatności Operator ma prawo naliczać odsetki ustawowe. Należne odsetki będą wykazywane w odrębnych notach odsetkowych.
17. Zawieszenie usług związane z przekroczeniem terminu płatności nie zwalnia Abonenta z Opłat za usługę PostPaid za okres zawieszenia.
18. Operatorowi przysługuje prawo do zmiany cen usług świadczonych Abonentowi w każdym czasie. Operator poinformuje Użytkownika o zmianach co najmniej 1 miesiąc przed wprowadzeniem, poprzez zamieszczenie ich na stronie [www.FreePhone.com.pl](http://www.FreePhone.com.pl), oraz powiadomienie pocztą elektroniczną e-mail. Operator zobowiązany jest do powiadomienia Abonenta o terminie wprowadzenia zmian, poprzez opublikowanie na stronie internetowej [www.FreePhone.com.pl](http://www.FreePhone.com.pl) oraz pocztą elektroniczną e-mail. Zmiana cen jest wiążąca dla Stron, jeżeli Abonent nie wypowie Umowy w terminie 30 dni od powiadomienia o zmianie cen. Obniżenie cen nie stanowi podstawy do wypowiedzenia Umowy.
19. Wprowadzenie nowych pozycji do Cennika w związku z uruchomieniem przez Operatora dostępu do nowych usług nie stanowi zmiany cen

#### § 7. Zobowiązania Dostawcy

1. Operator nie prowadzi informacji o numerach telefonicznych Abonentów Usługi FreePhone.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do numerów alarmowych, w szczególności Pogotowia Ratunkowego, Policji i Straży Pożarnej za pomocą Usługi FreePhone.
3. Operator stosownie do możliwości technicznych doloży wszelkich starań, aby Usługa była świadczona w sposób nieprzerwany, a o terminach ewentualnych przewidzianych przerw, w tym konserwacyjnych zawiadomi Abonentów na stronie [www.FreePhone.com.pl](http://www.FreePhone.com.pl).
4. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług podlegających opłacie, na zasadach określonych przepisami prawa z wyłączeniem ewentualnych utraconych przez Abonenta korzyści, do wysokości opłaty.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi wynikające z:
  - przyczyn o charakterze Siły Wyższej np. huragan, pożar, powódź, trzęsienie ziemi, strajk i innych będących poza kontrolą Operatora,
  - niewłaściwego funkcjonowania sieci telekomunikacyjnych innych operatorów telekomunikacyjnych lub dostawców,
  - niedostatecznej przepustowości łącza, za pomocą którego Abonent jest podłączony do sieci Internet,
  - fluktuacji przepustowości i innych parametrów łącza, wpływającej na jakość przekazu głosu,
  - podania niepoprawnych lub nieprawdziwych danych przy dokonywaniu opłat za usługę.

6. Abonent przyjmuje do wiadomości, że dla zapewnienia odpowiedniej jakości dźwięku w standardowej konfiguracji systemu należy przewidzieć ok. 80kb/s pasma na połączenie. W przypadku współdzielenia łącza przez ruch głosowy i dane konieczne jest zastosowanie routera z funkcjonalnością kontroli jakości oraz alokacji odpowiedniej części dostępnego pasma dla ruchu VoIP, tak aby przy większym obciążeniu ruchem danych nie następowało pogorszenie jakości usług głosowych.

### § 8. Zobowiązania Abonenta

1. Abonent zobowiązany jest do przestrzegania niniejszego Regulaminu a w szczególności do
  - a. terminowego uiszczania opłat przewidzianych w Regulaminie i Cenniku.
  - b. korzystania z usługi FreePhone przy użyciu Terminala VoIP podłączonego do sieci Internet.
2. Abonent jest odpowiedzialny za poufność przyznanego hasła dostępu i zobowiązany do nieujawniania go osobom trzecim.
3. W przypadku stwierdzenia wykorzystania hasła przez osoby trzecie Operator zastrzega sobie prawo do zablokowania dostępu do Usług.
4. Usługi dostawcy nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta niezgodnie z prawem, zasadami współżycia społecznego lub w sposób uciążliwy dla innych Abonentów.
5. Abonent zobowiązany jest do bezzwłocznego powiadamiania Operatora o każdej zmianie swoich danych

### § 9. Pomoc techniczna

1. Abonent może zgłosić problemy techniczne telefonicznie lub pocztą elektroniczną na odpowiednie numery i adresy podane w Umowie.
2. W sprawach pomocy technicznej z Operatorem powinna kontaktować się wyłącznie osoba wyznaczona przez Abonenta, zgodnie z informacjami podanymi w Umowie.
3. Operator doloży wszelkich starań, aby termin udzielenia odpowiedzi na zgłoszenia techniczne nie przekraczał jednego dnia roboczego.
4. Operator zastrzega sobie prawo do konserwacji sprzętu technicznego, a tym samym odłączenia Abonenta od sieci na czas możliwie najkrótszy, po uprzednim powiadomieniu Abonenta o planowanym wyłączeniu pocztą elektroniczną, na adres wskazany przez Abonenta w Umowie, z wyprzedzeniem co najmniej trzy dniowym. Operator doloży wszelkich starań aby prace konserwacyjne prowadzone były w czasie najmniej uciążliwym dla Użytkowników (w godzinach nocnych).

### § 10. Postępowanie reklamacyjne

1. Abonentowi przysługuje prawo do wniesienia reklamacji, w terminie do 30 dni od dnia zdarzenia skutkującego reklamacją.
2. Użytkownicy korzystający z usług świadczonych przez Operatora, w szczególności połączeń telefonicznych lokalnych, strefowych, międzystrefowych i międzynarodowych, kwestionujący wysokość naliczonych przez Operatora opłat lub podnoszący niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, a także przerwy w świadczeniu usług płatnych okresowo, trwającej co najmniej 24 godziny mogą skierować sprawę na drogę postępowania reklamacyjnego, wymagającą zachowania formy pisemnej: list polecony na adres Operatora: Stoneczna 564, 32-440 Rudnik, albo e-mail: reklamacje@FreePhone.com.pl.
3. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień wpływu listu zawierającego reklamację, bądź też dzień przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego telefonicznie.
4. Operator doloży wszelkich starań, aby reklamacja, o której mowa powyżej była rozpatrywana niezwłocznie a Abonent otrzymał na nią odpowiedź nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Operatora reklamacji.
5. Odpowiedź Operatora na reklamację będzie zawierać poza uzasadnieniem prawnym i faktycznym także rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji.
6. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji, Klient może w terminie 14 dni wnieść pisemne odwołanie do Działu Reklamacji na adres Operatora, który rozpatrzy odwołanie i udzieli Klientowi odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jego wniesienia.

### § 11. Ochrona danych osobowych

1. Abonent akceptując Regulamin wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych Abonenta podanych przy składaniu Zamówienia w celu należytego wykonania Usługi przez Dostawcę oraz wystawienia Rachunków.
2. Abonentowi przysługuje prawo do dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania. Podanie danych jest dobrowolne, jednakże jest niezbędne w celu korzystania z usługi [www.freephone.com.pl](http://www.freephone.com.pl).
3. Dostawca zobowiązuje się do przechowywania i przetwarzania danych osobowych zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.97r. o Ochronie Danych Osobowych. Dz. U. Nr 133 poz. 883, używania ich dla celów związanych ze świadczoną usługą, nie udostępniania ich podmiotom trzecim.
4. Żądanie Abonenta zaprzestania przetwarzania jego danych osobowych jest równoznaczne z zaprzestaniem korzystania z usługi.

### § 12. Postanowienia końcowe

1. Operator nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu w sieciach telekomunikacyjnych, w szczególności w sieci Internet.
2. Operator ma prawo organizować promocje, zmieniające w wyznaczonym okresie zasady i warunki świadczenia Usług określone w powszechnie obowiązującym prawie polskim.
3. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez polski sąd powszechny właściwy miejscowo dla Operatora.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem będą miały zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 marca 2011 r. Regulamin może być zmieniony w każdym czasie poprzez umieszczenie zmiany Regulaminu na stronie [www.freephone.com.pl](http://www.freephone.com.pl) oraz przesłanie Użytkownikom pocztą elektroniczną e-mail.