

**REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH**
przez FUTURO EXITO Spółkę z o.o. z siedzibą w Lublinie (20-701), przy ul. Nałęczowskiej 51A (Futuro Exitu).

§ 1 Zakres świadczonych przez Futuro Exitu usług telekomunikacyjnych

1. Futuro Exitu świadczy usługi polegające głównie na przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej.
2. Na podstawie niniejszego regulaminu Futuro Exitu świadczy usługi dla abonentów nie będących konsumentami.
3. Rodzaje usług i inne dane ich dotyczące określa umowa o świadczenie usług zawarta pomiędzy abonentem i Futuro Exitu zwana dalej „umową”. Integralną częścią umowy jest niniejszy regulamin i cennik usług.
4. Futuro Exitu umożliwia abonentowi korzystanie z sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi Futuro Exitu zawarło oddzielne porozumienia

§ 2 Umowa o świadczenie usług

1. Umowa może być zawarta z podmiotem, który poda aktualne dane niezbędne do zawarcia umowy oraz, z wyłączeniem usług dla których przewidziano możliwość i zawarto umowę tylko drogą elektroniczną, okazać ważne oryginały lub poświadczono kopie dokumentów stwierdzających te dane. Kopie okazanych dokumentów stanowią będą załączniki do umowy.
2. W indywidualnych przypadkach Futuro Exitu może uzależnić zawarcie umowy od wpłacenia kaucji. Warunki Futuro Exitu określa w takim wypadku umowa.
3. Wnioskujący o zawarcie umowy dotyczącej świadczenia usługi za pomocą urządzeń będących własnością Futuro Exitu, wskazując miejsce do instalacji tych urządzeń, obowiązany jest wykazać tytuł stanowiący o uprawnieniu do instalacji takich urządzeń.
4. Umowę zawiera się na okres 12 kolejnych miesięcy liczonych od dnia dokonania aktywacji, chyba że strony postanowią inaczej w umowie.
5. Czas trwania umowy może wynikać z oferty promocyjnej.
6. Gdy dzień dokonania aktywacji nie jest pierwszym dniem miesiąca kalendarzowego, umowę uważa się za zawartą na łączny okres, będący sumą okresu obowiązywania umowy oraz liczby dni, które upłynęły od daty dokonania aktywacji do ostatniego dnia miesiąca, w którym dokonano aktywacji włącznie. Jeżeli świadczone usługi nie obejmują pełnych miesięcy, opłata abonamentowa za taki niepełny miesiąc jest naliczana w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za każdy dzień tego miesiąca.
7. Rozpoczęcie świadczenia usług następuje w dniu dokonania aktywacji usługi, rozumianej jako techniczna instalacja urządzeń będących własnością Futuro Exitu i uruchomienie usługi wraz z podpisaniem przez strony protokołu stwierdzającego zainstalowanie takich urządzeń i poprawne funkcjonowanie usługi z zastrzeżeniem, że instalacja urządzeń udostępnianych przez Futuro Exitu następuje tylko w przypadku, gdy dana usługa przewiduje taką instalację. Data aktywacji jest uzgodniona w umowie. W przypadku nieuzasadnionego nieuczestniczenia abonenta w aktywacji usługi lub odmowy podpisania protokołu przez abonenta, Futuro Exitu jest uprawnione do dokonania jednostronnie aktywacji usługi i podpisania protokołu. W przypadku zgłoszenia przez abonenta na piśmie uzasadnionych zastrzeżeń do aktywacji usługi i uznaniu ich przez Futuro Exitu, Futuro Exitu ustala następny termin aktywacji usługi.
8. W przypadku, gdy data danej usługi nie przewidziano aktywacji usługi, usługa jest świadczona od dnia określonego w umowie.
9. W przypadku braku pisemnego oświadczenia abonenta o nie przedłużaniu umowy, złożonego do Futuro Exitu najpóźniej na 30 dni przed upływem pierwszego i każdego następnego okresu obowiązywania umowy zawartej na czas określony, umowa ulega automatycznemu przedłużeniu, tj. bez potrzeby dokonywania jakichkolwiek czynności przez strony umowy, na kolejny okres obowiązywania umowy, odpowiadający długością ostatniemu okresowi obowiązywania umowy.
10. Abonent nie jest uprawniony do udostępniania usług osobom trzecim. Abonent zobowiązuje się do nie wykorzystywania usług Futuro Exitu w celu dostarczania, udostępniania lub świadczenia usług telekomunikacyjnych chyba, że Futuro Exitu wyrazi na to zgodę na piśmie.
11. Abonent zapewnia upoważnionym przedstawicielom Futuro Exitu kontrolę instalacji i urządzeń będących własnością Futuro Exitu,
12. Strony umowy zobowiązane są do wzajemnego informowania o wszelkich zmianach danych określonych w umowie.

§ 3 Zakres obsługi serwisowej

1. Futuro Exitu zapewnia całodobowy dostęp do Centrum Obsługi Klienta (COK). Dane kontaktowe do COK są udostępnione na stronie www.futuroexitu.pl
2. COK udziela wszelkich informacji dotyczących obsługi serwisowej i warunków umowy.
3. Futuro Exitu zobowiązuje się do reakcji serwisowej w zakresie napraw awarii spowodowanych przez Futuro Exitu w terminie nie dłuższym niż 48 godzin od zgłoszenia reklamacji dotyczącej nieprawidłowego działania usługi.

§ 4 Urządzenia

1. W celu wykonania umowy Futuro Exitu może umożliwić korzystanie przez abonenta z urządzeń będących własnością Futuro Exitu (przez własność w niniejszym regulaminie należy rozumieć każdy inny tytuł prawny uprawniający Futuro Exitu do określonego dysponowania urządzeniami).
2. Koszty uszkodzenia lub utraty urządzenia obciążają abonenta jedynie w przypadku, gdy uszkodzenie lub utrata powstały jako następstwo działania lub zaniechania abonenta.
3. Futuro Exitu jest uprawnione do okresowej kontroli prawidłowości działania urządzeń z co najmniej 3 dniowym uprzedzeniem abonenta.
4. Futuro Exitu ma prawo i obowiązek konserwacji i modernizacji sieci telekomunikacyjnej, co może spowodować przerwę w świadczeniu usług lub pogorszenie ich jakości, jednak nie dłużej niż jednorazowo 3 godziny oraz nie częściej niż 4 razy w miesiącu. Futuro Exitu będzie w miarę możliwości technicznych przeprowadzać czynności w ramach konserwacji i modernizacji sieci w godzinach najmniej intensywnego korzystania z usług.
5. Abonent zobowiązany jest do umożliwienia demontażu i natychmiastowego zwrotu po wygaśnięciu lub rozwiązaniu umowy wszystkich urządzeń i instalacji będących

własnością Futuro Exitu w stanie nie gorszym, niż wynikającym z prawidłowej eksploatacji.

6. Urządzenia udostępnione abonentowi w celu świadczenia usług są i pozostają własnością Futuro Exitu. Abonent oświadcza, że w przypadku zatrzymania po wygaśnięciu lub rozwiązaniu umowy urządzeń poza obowiązkiem natychmiastowego wydania będzie zobowiązany do zapłaty kary umownej w wysokości 5 % opłaty abonamentowej za każdy dzień zatrzymania lub zwłoki w zwrocie urządzeń.

§ 5 Płatność za usługi

1. Abonent i Futuro Exitu zgodnie oświadczają, że abonent zobowiązany będzie do zapłaty całości umówionego wynagrodzenia za świadczone usługi w postaci opłaty abonamentowej oraz innych opłat wynikających z umowy, a ponadto że abonentowi nie przysługują uprawnienia do potrącenia lub zatrzymania żadnej kwoty tego wynagrodzenia lub urządzeń, do których Futuro Exitu posiada tytuł prawny.
2. Elementami, które mogą składać się na opłatę abonamentową w szczególności są:
 - a) zagwarantowana minimalna szybkość przekazywania sygnałów w sieci,
 - b) wielkość (wolumen) ruchu generowanego w Sieci Exitu przez użytkownika,
 - c) opłata za udostępnianie usługi polegającej na realizacji połączeń sygnałów głosowych za pomocą ich przetworzenia,
 - d) sumaryczny czas połączeń na wybrane kierunki w usłudze z pakietem minut, dostępnych w ramach opłaty minimalnej,
 - e) wielkość udostępnionej fizycznej przestrzeni lub rodzaj urządzeń technicznych w przypadku usługi koloakacji
 - f) dostęp do zdefiniowanych usług „wirtualnych” wyspecyfikowanych w ofercie (elementy usług hostingowych)
3. Faktury przesyłane są pocztą na adres abonenta wskazany w umowie lub dostarczane w inny dopuszczalny prawnie sposób, lub w sposób uzgodniony z abonentem.
4. Jeśli usługa posiada opłatę aktywacyjną, opłata ta jest wnoszona wraz z opłatą za pierwszy okres rozliczeniowy.
5. Faktura określa wysokość opłat za usługi zgodnie z cenami w okresie rozliczeniowym, za który zostały naliczone, z góry za dany okres rozliczeniowy, chyba że umowa stanowi inaczej.
6. Futuro Exitu dostarcza wraz z fakturą wykaz wykonanych usług.
7. Abonent zobowiązuje się do zapłaty wynagrodzenia (należności) za świadczone na podstawie umowy usługi w wysokości określonej w fakturze w terminie 14 dni od dnia wystawienia faktury na rachunek bankowy Futuro Exitu wskazany na fakturze.
8. Za opóźnienie w uiszczeniu opłat cen naliczane będą odsetki ustawowe. Odsetki należą się za czas opóźnienia, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin zapłaty należności określony w fakturze.
9. Futuro Exitu może naliczać w wystawianych fakturach opłaty za usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one jeszcze naliczane.
10. Opłaty za usługi oraz inne opłaty i szczegółowe zasady ich naliczania określone są w cenniku i umowie.

§ 6 Odpowiedzialność Futuro Exitu i zasady wypłaty kar umownych

1. Futuro Exitu ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, chyba że są one wynikiem działania abonenta, niedochowania przez abonenta przepisów prawa, postanowień niniejszego regulaminu lub umowy, działania osób trzecich lub powstały w wyniku siły wyższej, lub Futuro Exitu nie można przypisać przyczynienia się do spowodowania niewykonania lub nienależytego wykonania usług.
2. Futuro Exitu nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w przypadku braku możliwości świadczenia usługi podczas realizowania przez abonenta połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów, o których mowa w § 1 ust.4.
3. Za każdą rozpoczętą godzinę przerwy w świadczeniu usługi wynikającej z winy Futuro Exitu, abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/720 miesięcznej stałej opłaty abonamentowej za daną usługę, w przypadku usług objętych opłatami w formie comiesięcznych stałych abonamentów.
4. Za każdą rozpoczętą godzinę przerwy w świadczeniu usługi wynikającej z winy Futuro Exitu, abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/720 średniej miesięcznej opłaty za daną usługę, liczonej według faktur z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, w przypadku usług rozliczanych według zmiennych parametrów. W przypadku, gdy abonent korzysta z usług krócej niż trzy miesiące – średniej opłaty miesięcznej dla tego okresu.
5. Kara umowna w postaci zwrotu części miesięcznej opłaty abonamentowej przysługuje, jeżeli przerwa nastąpiła z winy Futuro Exitu, a abonent dokonał zgłoszenia reklamacji dotyczącej przerwy w świadczeniu usług.
6. Za każdy dzień zawinionego przez Futuro Exitu opóźnienia dokonania aktywacji abonentowi przysługuje kara umowna w wysokości 1/90 miesięcznej opłaty abonamentowej.
7. Zapłata kar umownych następuje w formie zaliczenia ich na poczet przyszłych należności Futuro Exitu z tytułu świadczenia usług na rzecz abonenta chyba, że abonent zwróci się pismem do Futuro Exitu o dokonanie przelewu środków pieniężnych na wskazane konto bankowe abonenta.
8. Futuro Exitu nie ponosi odpowiedzialności za utracę przez abonenta korzyści.

§ 7 Tryb postępowania reklamacyjnego

1. Futuro Exitu jest zobowiązane do rozpatrzenia reklamacji usługi.
2. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej prawidłowego złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
3. Reklamacja powinna zawierać;

- a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania, albo siedzibę abonenta (reklamującego),
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) przydzielony reklamującemu numer umowy;
 - e) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Futuro Exitu umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia usług;
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
 - h) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa rozporządzenie ministra właściwego do spraw łączności, które jest dostępne min. na stronie www.futuroexitu.pl.

§ 8 Ograniczenie świadczenia usług

1. Futuro Exitu może przerwać, zawiesić lub ograniczyć świadczenie usług na rzecz abonenta:
 - a) jeżeli abonent opóźnia się lub pozostaje w zwłocie z płatnością należności za wykonanie usług, aż do dnia uiszczenia na rzecz Futuro Exitu wszystkich zaległych opłat.
 - b) jeżeli abonent narusza warunki regulaminu, umowy lub cennika usług albo podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie usług przez Futuro Exitu, aż do dnia zaprzestania tych naruszeń,
 - c) narusza inne istotne postanowienia
2. W okresie przerwania, zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług przez Futuro Exitu opłata za świadczone usługi jest naliczana oraz jest należna od abonenta w pełnej wysokości zgodnie z umową i cennikiem.
3. Za ponowne rozpoczęcie świadczenia usługi abonentowi Futuro Exitu może pobrać odrębną opłatę w wysokości opłaty abonamentowej.

§ 9 Rozwiązanie umowy

1. Umowa zawarta na czas określony może być rozwiązana, poza innymi przypadkami określonymi w regulaminie, umowie lub cenniku, jedynie:
 - a) za porozumieniem stron dokonany w formie pisemnej,
 - b) jeżeli strona umowy żądająca wcześniejszego rozwiązania umowy zawartej na czas określony dokona zapłaty na rzecz drugiej strony odszkodowania w wysokości łącznej opłaty wynagrodzenia, jakie pozostałoby do zapłaty do końca trwania umowy zawartej na czas określony, gdyby umowa nie została rozwiązana wcześniej,
 - c) w przypadkach określonych w akcjach promocyjnych.
2. Futuro Exitu może rozwiązać umowę z abonentem w trybie natychmiastowym w przypadku:
 - a) cofnięcia, ograniczenia, wygaśnięcia, zmiany uprawnień lub warunków do świadczenia usług przez Futuro Exitu, spowodowanych decyzją administracyjną lub zmianą przepisów prawa,
 - b) niezawinionej przez Futuro Exitu zmiany warunków świadczenia usług, które uniemożliwiają w sposób trwały świadczenie usług ze względów technicznych,
 - c) nie uregulowania w terminie przez abonenta opłat na rzecz Futuro Exitu za świadczone usługi,
 - d) wykorzystywania przez abonenta urządzeń i sieci telekomunikacyjnej Futuro Exitu w sposób sprzeczny z umową, zagrażający istotnym interesom innych abonentów lub interesom Futuro Exitu,
 - e) wykorzystywania przez abonenta bez zgody Futuro Exitu urządzeń i udostępniania usługi innym podmiotom
 - f) naruszenia postanowień umowy lub regulaminu przez abonenta i nie zaprzestania tego naruszenia w terminie 7 dni od dnia wezwania,
 - g) podania przez abonenta nieprawdziwych danych w umowie,
3. W przypadkach określonych w ust. 2 pkt 3 do 7 abonent jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Futuro Exitu odszkodowania w wysokości wyliczonej w trybie i zgodnie z ust. 1 pkt 2. W przypadku umowy zawartej na czas nieokreślony, odszkodowanie to określone jest w wysokości sumy abonamentów za trzy miesiące poprzedzające rozwiązanie umowy (lub innych opłat za trzy miesiące, w przypadku gdy płatność za daną usługę następuje w formie takich opłat a nie abonamentu).
4. Abonent może rozwiązać umowę z Futuro Exitu w trybie natychmiastowym w przypadku:
 - a) rażącego i zawinionego naruszenia umowy przez Futuro Exitu i nie zaprzestania tego naruszenia pomimo wezwania,
 - b) wystąpienia ciągłej przerwy w świadczeniu usług trwającej dłużej niż 3 dni z przyczyn zawinionych przez Futuro Exitu,
 - c) naruszenia tajemnicy telekomunikacyjnej,
5. Oświadczenie o rozwiązaniu umowy wymaga formy pisemnej, przy czym oświadczenie takie powinno zostać przesyłane listem poleconym na wskazany w umowie adres drugiej strony, chyba że adres od momentu podpisania umowy zmienił się i strony zostały o tym powiadomione. Oświadczenie o rozwiązaniu umowy winno zawierać podstawę (przyczynę) faktyczną i formalną rozwiązania.
6. Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia umowy Futuro Exitu zaprzestaje świadczenia usług na rzecz abonenta, odłącza od sieci urządzenia wykorzystywane przez abonenta na podstawie tej umowy oraz w każdym czasie może je zdekontować i zabrać.

§ 10 Wygaśnięcie umowy

Umowa wygasa wskutek upływu ostatniego okresu, na jaki została zawarta lub przedłużona.

§ 11 Cesja

Abonent za zgodą Futuro Exitu wyrażoną na piśmie ma prawo do przeniesienia swoich praw i obowiązków wynikających z umowy na osobę trzecią.

§ 12 Postanowienia końcowe

1. Z zastrzeżeniem postanowień prawa w zakresie zgłaszania reklamacji usług telekomunikacyjnych, zmiany umowy oraz wszelkie zawiadomienia i zgłoszenia, o których mowa w umowie lub regulaminie wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.11.2008 roku.