

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
przez FUTURO EXITO Spółkę z o.o. z siedzibą w Lublinie (20-150), przy ul. Ceramiczna 1 (Futuro Exitu).

§ 1 Zakres świadczonych przez Futuro Exitu usług telekomunikacyjnych

- Futuro Exitu świadczy usługi polegające głównie na przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej.
- Na podstawie niniejszego regulaminu Futuro Exitu świadczy usługi dla abonentów nie będących konsumentami.
- 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.
- Futuro Exitu umożliwiała abonentowi korzystanie z sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi Futuro Exitu zawarło oddzielne porozumienia

§ 2 Umowa o świadczenie usług

- Umowa może być zawarta z podmiotem, który podaa aktualne dane niezbędne do zawarcia umowy oraz okaze ważne oryginały lub poświadczane kopie dokumentów stwierdzających te dane. Kopie okazanych dokumentów stanowią będąc załączniki do umowy.
- W indywidualnych przypadkach Futuro Exitu może uzależnić zawarcie umowy od wpłacenia kaucji. Warunki dotyczące kaucji określa w takim wypadku umowa.
- 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.
- Umowę zawiera się na okres 12 kolejnych miesięcy liczonych od dnia dokonania aktywacji, chyba że strony postanowią inaczej w umowie.
- Czas trwania umowy może wynikać z oferty promocyjnej.
- 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 właśnie. 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.
- 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 zaistnienie 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.
- W przypadku, gdy dla danej usługi nie przewidziano aktywacji usługi, usługa jest świadczona od dnia określonego w umowie.
- W przypadku braku pisemnego oświadczenia abonenta o nieprzedłużeniu 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 długości ostatniemu okresowi obowiązywania umowy, chyba że umowa stanowi inaczej.
- Abonent nie jest uprawniony do udostępniania usług osobom trzecim. Abonent zobowiązuje się do niewykorzystywania usług Futuro Exitu w celu dostarczania, udostępniania lub świadczenia usług telekomunikacyjnych, chyba że Futuro Exitu wyrazi na to zgodę na piśmie.
- Abonent zapewnia upoważnionym przedstawicielom Futuro Exitu kontrolę instalacji i urządzeń będących własnością Futuro Exitu,
- Strony umowy zobowiązane są do wzajemnego informowania o wszelkich zmianach danych określonych w umowie.

§ 3 Zakres obsługi serwisowej

- Futuro Exitu zapewnia całodobowy dostęp do Centrum Obsługi Klienta (COK). Dane kontaktowe do COK są udostępnione na stronie www.futuroexitu.pl
- COK udziela wszelkich informacji dotyczących obsługi serwisowej i warunków umowy.
- 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 usług.

§ 4 Urządzenia

- 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).
- Koszty uszkodzenia lub utraty urządzenia obciążają abonenta jedynie w przypadku, gdy uszkodzenie lub utrata powstały jako następstwo działania lub zaniedbania abonenta.
- Futuro Exitu jest uprawnione do okresowej kontroli prawidłowości działania urządzeń z co najmniej 3 dniowym uprzedzeniem abonenta.
- Futuro Exitu ma prawo i obowiązek konserwacji i modernizacji sieci telekomunikacyjnej, co może spowodować przerwy 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.
- 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.
- 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

- 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.
- Elementami, które mogą składać się na opłatę abonamentową w szczególności są:
 - zagwarantowana minimalna szybkość przekazywania sygnałów w sieci
 - wielkość (wolumen) ruchu generowanego w Sieci Exitu przez użytkownika,
 - opłata za udostępnienie usługi polegającej na realizacji połączeń sygnałów głosowych za pomocą ich przetworzenia,
 - sumaryczny czas połączeń na wybrane kierunki w usłudze z pakietem minut, dostępnych w ramach opłaty minimalnej,
 - wielkość udostępnionej fizycznej przestrzeni lub rodzaj urządzeń technicznych w przypadku usługi koloakacji
 - dostęp do zdefiniowanych usług „wirtualnych” wyspecyfikowanych w ofercie (elementy usług hostingowych)
- Faktury przysyłane są pocztą na adres abonenta wskazany w umowie lub dostarczane w inny dopuszczalny prawnie sposób, lub w sposób uzgodniony z abonentem.

- Jeśli usługa posiada opłatę aktywacyjną, opłata ta jest wnoszona wraz z opłatą za pierwszy okres rozliczeniowy.
- 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.
- Futuro Exitu dostarcza wraz z fakturą wykaz wykonanych usług.
- 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.
- 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.
- Futuro Exitu może naliczać w wystawianych fakturach opłaty za usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one jeszcze naliczane.
- Opłaty za usługi oraz inne opłaty i szczegółowe zasady ich naliczania określone są w cenniku i umowie.

§ 5a Usługi o podwyższonej opłacie

- Futuro Exitu sp. z o.o. umożliwiała Abonentowi korzystanie z usług o podwyższonej opłacie.
- Zamiar korzystania z usług o podwyższonej opłacie Abonent określa w chwili zawierania umowy abonenckiej.
- Abonent ma możliwość dokonania w każdym czasie całkowitej lub częściowej blokady dostępu do usług o podwyższonej opłacie lub dokonania całkowitego lub częściowego zdjęcia blokady dostępu do usług o podwyższonej opłacie. Zmiany mogą zostać dokonane w siedzibie dostawcy usług.
- Futuro Exitu oferuje Abonentowi dla każdego okresu rozliczeniowego następujące progi kwotowe: 0 zł, 35 zł, 100 zł, 200 zł.
- Abonent ma możliwość określenia progu kwotowego w momencie zawarcia umowy abonenckiej, a także w trakcie jej trwania. Zmiana progu kwotowego może zostać przeprowadzona w siedzibie dostawcy usług.
- W przypadku, gdy Abonent w chwili zawierania umowy abonenckiej nie określi progu kwotowego na wszystkie usługi o podwyższonej opłacie jego wartość domyślna wynosi 35 zł.
- Po osiągnięciu umówionego progu kwotowego, wykonywanie połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie abonenta, z zastrzeżeniem ust. 7.
- Futuro Exitu na żądanie abonenta:
 - nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów;
 - umożliwia abonentowi określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów.

§ 6 Zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty

- 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.
- 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.
- 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.
- Kara umowna w postaci zwrotu części miesięcznej opłaty abonamentowej przysługuje, jeżeli przerwa nastąpiła z winy Futuro Exitu i Futuro Exitu dokonało pozytywnego rozpatrzenia reklamacji dotyczącej przerwy w świadczeniu usług.
- Za każdy dzień zawinionego przez Futuro Exitu opóźnienia dokonania aktywacji abonentowi przysługuje kara umowna w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
- Zapłata kar umownych następuje w terminie 14 dni od dnia wymagalności w formie wskazanej przez abonenta w tym poprzez przelew środków pieniężnych na wskazane przez niego konto bankowe lub po uprzedniej jego zgodzie poprzez zaliczenie ich na poczet przyszłych należności Futuro Exitu z tytułu świadczenia usług na rzecz abonenta.
- Futuro Exitu nie ponosi odpowiedzialności za utracone przez abonenta korzyści.

§ 7 Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji

- Abonent ma prawo złożyć reklamację m.in. z powodu niewywiązania się przez Futuro Exitu z usług określonych w umowie i regulaminie, terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług.
- Futuro Exitu jest zobowiązane do rozpatrzenia reklamacji usługi w terminie 30 dni od dnia jej prawidłowego złożenia poprzez udzielenie pisemnej odpowiedzi.
- Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej prawidłowego złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona z zastrzeżeniem § 7 ust. 5 i ust. 6 Regulaminu. Częściowa odmowa rozpatrzenia reklamacji następuje również w drodze pisemnej, w drodze odpowiedzi wysłanej listem poleconym na adres abonenta.
- Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę, o której mowa w § 4, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną o ile nie stoja temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
- Każda złożona przez Abonenta reklamacja zostanie potwierdzona na trwałym nośniku. W przypadku zgłoszeń osobistych – niezwłocznie; w przypadku zgłoszeń zdalnych (e-mail, telefon, poczta) – w terminie 14 dni od dnia doręczenia.
- Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej lub od dnia, w którym usługa została nienależyście wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
- Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 5, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
- Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania, albo siedziby abonenta (reklamującego),
 - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - przdziedliou reklamującemu numer umowy;
 - 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;

- wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
 - podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- Jeżeli reklamacja nie będzie zawierać danych niezbędnych do jej rozpatrzenia, Operator wezwie Abonenta do jej uzupełnienia w terminie 7 dni. Reklamacja uzupełniona w tym terminie wywołuje skutki od dnia jej pierwotnego złożenia.
 - Jeżeli odpowiedź na reklamację nie zostanie doręczona, na żądanie Abonenta Operator przekaże ją ponownie w ciągu 3 dni roboczych w żądanej formie.
 - Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa Prawo Telekomunikacyjne z dnia 12 lipca 2024 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej, które jest dostępne m.in. na stronie www.futuroexitu.pl.

§ 8 Ograniczenie świadczenia usług

- Futuro Exitu może przerwać, zawiesić lub ograniczyć świadczenie usług na rzecz abonenta:
 - jeżeli abonent opóźnia się lub pozostaje w zwłoce z płatnością należności za wykonywanie usług, aż do dnia uiszczenia na rzecz Futuro Exitu wszystkich zaległych opłat.
 - 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,
 - narusza inne istotne postanowienia
- 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.
- Za ponowne rozpoczęcie świadczenia usługi abonentowi Futuro Exitu może pobrać odrębną opłatę w wysokości opłaty abonamentowej.

§ 9 Rozwiązanie umowy

- Umowa zawarta na czas określony może być rozwiązana, poza innymi przypadkami określonymi w regulaminie, umowie lub cenniku, jedynie:
 - a) za porozumieniem stron dokonanym w formie pisemnej,
 - b) jeżeli strona umowy żądająca wcześniejszego rozwiązania umowy zawartej na czas określony dokona zapłaty na rzecz drugiej strony odszkodowania w wysokości, które nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.
- w przypadkach określonych w akcjach promocyjnych.
- Futuro Exitu może rozwiązać umowę z abonentem w trybie natychmiastowym w przypadku:
 - a) cołgłego, ograniczenia, wygaśnięcia, zmiany uprawnień lub warunków o 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) nieuregulowania 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 usług innym podmiotom
- naruszenia postanowień umowy lub regulaminu przez abonenta i nie zaprzestania tego naruszenia w terminie 7 dni od dnia wezwania, o) podania przez abonenta nieprawdziwych danych w umowie,
- W przypadkach określonych w ust. 2 pkt c) do f) abonent jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Futuro Exitu odszkodowania w wysokości wyliczonej w trybie i zgodnie z ust. 1 pkt b).
- 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 usługi trwającej dłużej niż 3 dni z przyczyn zawinionych przez Futuro Exitu,
 - c) naruszenia tajemnicy telekomunikacyjnej,
- Oświadczenie o rozwiązaniu umowy wymaga formy pisemnej, przy czym oświadczenie takie powinno zostać przesłane listem poleconym, kurierem lub dostarczone osobiście 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.
- Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia umowy Futuro Exitu zaprzestaje świadczenia usług na rzecz abonenta, odłączając od sieci urządzenia wykorzystywane przez abonenta na podstawie tej umowy oraz w każdym czasie może je zdemontować i zabrać.

§ 10 Sposoby rozwiązywania sporów

Intencją stron jest rozstrzygnięcie w dobrej wierze i bez uciekania się do arbitrażu wszelkich sporów, kontrowersji lub roszczeń wynikających z lub odnoszących się do tej umowy lub jej naruszenia, zakończenia lub nieważności, a w braku porozumienia wszelkie spory będą rozstrzygane przez właściwy rzeczowo powszechny Sąd dla aktualnej siedziby Futuro Exitu Sp. z o.o.

§ 11 Sposób uzyskania informacji o aktualnym cenniku usług oraz kosztach usług serwisowych

Aktualny cennik usług i informacje o kosztach usług serwisowych znajduje się na stronie internetowej dostawcy usług pod adresem www.futuroexitu.pl oraz w siedzibie dostawcy usług.

§ 12 Cesja

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

§ 13 Postanowienia końcowe

- 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.
- Do spraw nieuregulowanych Regulaminem i umową odpowiednio zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego w szczególności Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93 z późn. zm.) oraz Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 2004 nr 171 poz. 1800 z późn. zm.).

Regulamin wchodzi w życie z dniem 13.03.2026 r