

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

przez FUTURO EXITO Spółkę z o.o. z siedzibą w Lublinie (20-150), przy ul. Ceramniczna 1 (Futuro Exito).

§ 1 Zakres świadczonych przez Futuro Exito usług telekomunikacyjnych

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

§ 2 Umowa o świadczenie usług

- Umowa może być zawarta z podmiotem, który poza 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 Exito 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 Exito, 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 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.
- Rozpoczęcie świadczenia usług następuje w dniu dokonania aktywacji usługi, rozumianej jako techniczna instalacja urządzeń będących własnością Futuro Exito 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 Exito 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 Exito 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 Exito, Futuro Exito 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 Exito 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 Exito w celu dostarczania, udostępniania lub świadczenia usług telekomunikacyjnych, chyba że Futuro Exito wyrazi na to zgodę na piśmie.
- Abonent zapewnia upoważnionym przedstawicielom Futuro Exito kontrolę instalacji i urządzeń będących własnością Futuro Exito,
- Strony umowy zobowiązane są do wzajemnego informowania o wszelkich zmianach danych określonych w umowie.

§ 3 Zakres obsługi serwisowej

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

§ 4 Urządzenia

- W celu wykonania umowy Futuro Exito może umożliwić korzystanie przez abonenta z urządzeń będących własnością Futuro Exito (przez własność w niniejszym regulaminie należy rozumieć każdy inny tytuł prawny uprawniający Futuro Exito 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 Exito jest uprawnione do okresowej kontroli prawidłowości działania urządzeń z co najmniej 3 dniowym uprzedzeniem abonenta.
- Futuro Exito 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 Exito 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 Exito w stanie nie gorszym, niż wynikającym z prawidłowej eksploatacji.
- Urządzenia udostępnione abonentowi w celu świadczenia usług są i pozostają własnością Futuro Exito. 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 Exito zgodnie oświadcza, 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 Exito 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 Exito 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 kolokacji
 - 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 Exito 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 Exito 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 Exito może naliczać w wystawianych fakturach opłaty za usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one jeszcze naliczone.
- Opłaty za usługi oraz inne opłaty i szczegółowe zasady ich naliczania określone są w cenniku i umowie.

§ 5a Usługi o podwyższonej opłacie

- Futuro Exito sp. z o.o. umożliwia 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 Exito 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 obowiązującego progu kwotowego, wykonywanie połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbieranie połączeń z takich numerów w danym okresie rozliczeniowym, oprócz połączeń, które nie powodują obowiązku zapłaty po stronie Abonenta, możliwe jest wyłączenie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego, do wysokości tego progu.
- Futuro Exito bezpłatnie zapewnia abonentowi określenie progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, dla każdego okresu rozliczeniowego, a w przypadku jego braku – dla każdego miesiąca kalendarzowego, a w momencie osiągnięcia progu kwotowego dostawca publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej jest obowiązany do:
 - zablokowania możliwości wykonywania 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 Exito na żądanie abonenta:
 - nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów;
 - umożliwia abonentowi określenie 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 Exito 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 Exito nie można przypisać przyczynienia się do spowodowania niewykonania lub nienależytego wykonania usług.
- Za każdą rozpoczętą godzinę przerwy w świadczeniu usługi wynikającej z winy Futuro Exito, abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/20 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 Exito, abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/20 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 Exito i Futuro Exito dokonało pozytywnego rozpatrzenia reklamacji dotyczącej przerwy w świadczeniu usług.
- Za każdy dzień zawinionego przez Futuro Exito 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 Exito z tytułu świadczenia usług na rzecz abonenta.
- Futuro Exito 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 Exito z usług określonych w umowie i regulaminie, terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług.
- Futuro Exito 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 odnowa 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 stoji temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
- 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 nienależycie 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;
 - przysięgnięcie reklamującemu numer umowy;
 - datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Futuro Exito 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;
- h) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
8. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa Prawo Komunikacji Elektronicznej z dnia 12 lipca 2024 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej, które jest dostępne w min. na stronie www.futuroexito.pl.

§ 8 Ograniczenie świadczenia usług

- Futuro Exito może przerwać, zawiesić lub ograniczyć świadczenie usług na rzecz abonenta:
 - jeżeli abonent opóźnia się lub pozostaje w zwłoce z płatnością należności za wykonanie usług, aż do dnia uiszczenia na rzecz Futuro Exito wszystkich zaległych opłat.
 - jeżeli abonent narusza warunki regulaminu, umowy lub cennika usług albo podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie usług przez Futuro Exito, aż do dnia zaprzestania tych naruszeń,
 - narusza inne istotne postanowienia
- W okresie przerwania, zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług przez Futuro Exito 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 Exito 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:
 - za porozumieniem stron dokonanym w formie pisemnej,
 - 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 Exito może rozwiązać umowę z abonentem w trybie natychmiastowym w przypadku:
 - cofnięcia, ograniczenia, wygaśnięcia, zmiany uprawnień lub warunków do świadczenia usług przez Futuro Exito, spowodowanych decyzją administracyjną lub zmianą przepisów prawa,
 - niezawinionej przez Futuro Exito zmiany warunków świadczenia usług, które uniemożliwiają w sposób trwały świadczenie usług ze względów technicznych,
 - nieuregulowania w terminie przez abonenta opłat na rzecz Futuro Exito za świadczone usługi,
 - wykorzystywania przez abonenta urządzeń i sieci telekomunikacyjnej Futuro Exito w sposób sprzeczny z umową, zagrożający istotnym interesem innych abonentów lub interesem Futuro Exito,
 - wykorzystywania przez abonenta bez zgody Futuro Exito 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,
- 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 Exito odszkodowania w wysokości wyliczonej w trybie i zgodnie z ust. 1 pkt b).
- Abonent może rozwiązać umowę z Futuro Exito w trybie natychmiastowym w przypadku:
 - rażącego i zawinionego naruszenia umowy przez Futuro Exito i nie zaprzestania tego naruszenia pomimo wezwania,
 - wystąpienia ciągłej przerwy w świadczeniu usługi trwającej dłużej niż 3 dni z przyczyn zawinionych przez Futuro Exito,
 - 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 (przynajmniej faktyczną i formalną) rozwiązania.
- Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia umowy Futuro Exito zaprzestaje świadczenia usług na rzecz abonenta, odłączając od sieci urządzenia wykorzystywane przez abonenta na podstawie tej umowy oraz w każdym czasie może je zdejmować i zabrać.

§ 10 Sposoby rozwiązywania sporów

Intencją stron jest rozstrzygnięcie w dobrej wierze i bez uciekania się do arbitrażu wszelkich sporów, kontrowersji lub rozszczeń 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 Exito 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.futuroexito.pl oraz w siedzibie dostawcy usług.

§ 12 Cesja

Abonent za zgodą Futuro Exito 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 10.11.2024 r