



zrealizowane połączenia;

b. Czasowo nie jest możliwe świadczenie Usług lub zapewnienie należytej ich jakości z przyczyn technicznych;

c. Abonent uprzednio narusza postanowienia zawarte w Umowie, Regulaminie lub Cenniku;

d. Działania Abonenta utrudniają albo uniemożliwiają świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych.

9. Zakończenie świadczenia Usług na rzecz Abonenta nastąpi z chwilą wygaśnięcia zawartej z nim Umowy.

10. W sytuacji składania wypowiedzenia usługi Abonamentu, Abonent jest zobowiązany złożyć dyspozycję co do łącza abonenckiego.

11. Łącze Abonenckie może być z chwilą zakończenia umowy:

a. Zdemontowane

b. Oddane do dyspozycji TP S.A.

12. W sytuacji nie złożenia wyżej wymienionej dyspozycji przez Abonenta, zakończenie umowy skutkuje zleceniem demontażu łącza.

13. Wymienione czynności dokonywane są przez służby techniczne TP lub działające na zlecenie TP S.A.

## § 7 Zakres obsługi serwisowej

1. W ramach obsługi serwisowej, EASYCALL.PL dokonuje konserwacji i usuwania uszkodzeń oraz awarii w urządzeniach końcowych będących własnością EASYCALL.PL oraz w łączach telefonicznych służących do przyłączenia Klienta do sieci.

2. Abonent ma prawo żądać bezpłatnej zmiany przydzielonego numeru telefonicznego jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe.

3. Urządzenia końcowe włączone do sieci telekomunikacyjnej muszą posiadać dokumenty lub znaki potwierdzające zgodność z "zasadniczymi wymaganiami dla urządzeń", o których mowa w Prawie Telekomunikacyjnym.

4. Wszelkie zmiany, konserwacji oraz usuwanie uszkodzeń w sieciach telekomunikacyjnych, służących do realizacji usługi Abonamentu, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne EASYCALL.PL lub TP S.A. działające na zlecenie EASYCALL.PL.

5. EASYCALL.PL zobowiązuje się usunąć awarię lub usterkę uniemożliwiającą korzystanie z usług telekomunikacyjnych objętych umową w czasie 24 godzin w dniach roboczych, to jest od poniedziałku do piątku, licząc od chwili zgłoszenia usterki w jednostkach organizacyjnych EASYCALL.PL.

6. Za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej płatne okresowo, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według opłaconych faktur VAT z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak nie dłuższej niż z okresu 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 24 godzin.

7. W przypadku usługi nie będącej świadczeniem okresowym, EASYCALL.PL zwraca w całości opłatę za niewykonane świadczenie. W przypadku częściowej realizacji świadczenia EASYCALL.PL zwraca część opłaty nie znajdującej pokrycia w spełnionym świadczeniu.

8. Na wniosek Abonenta, EASYCALL.PL jest zobowiązany dokonać przeniesienia zakończenia łącza telefonicznego będącego przedmiotem umowy, na obszarze tej samej strefy numeracyjnej, pod warunkiem, że TP S.A. dysponuje siecią telekomunikacyjną i możliwościami technicznymi przyłączenia w nowej lokalizacji.

9. Przeniesienie zakończenia łącza jest możliwe po uregulowaniu zobowiązań wobec EASYCALL.PL.

10. W ramach obsługi serwisowej EASYCALL.PL zapewnia:

a. Telefoniczną obsługę Klienta w godzinach: 10-16 w dni robocze pod numerem 0-22 427 50 50,

b. Internetową obsługę Klienta poprzez stronę [www.ekotel.pl](http://www.ekotel.pl),

c. Usuwanie awarii.

## § 8 Rachunki

1. Rachunki dla Abonenta wystawiane są przez EASYCALL.PL za Usługi świadczone w Okresach Rozliczeniowych, obejmujących jeden miesiąc kalendarzowy.

2. EASYCALL.PL zastrzega sobie prawo do wystawiania Rachunków za Okresy Rozliczeniowe dłuższe niż jeden miesiąc kalendarzowy (np. kwartalne) w szczególności, gdy kwota należna z tytułu świadczonych przez EASYCALL.PL Usług jest mniejsza niż 25 (dwadzieścia pięć) złotych brutto w danym Okresie Rozliczeniowym. Łączny okres, za który zostanie wystawiony Rachunek nie będzie jednak przekraczać sześciu miesięcy.

3. Pierwszy Okres Rozliczeniowy dla danego Abonenta rozpoczyna się w dniu rozpoczęcia świadczenia Usług a kończy się z upływem ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym rozpoczęto realizację świadczenia. Następne okresy rozliczeniowe odpowiadać będą kolejnym miesiącom kalendarzowym, przypadającym od dnia obowiązywania Umowy. W sytuacji zaistnienia istotnych względów organizacyjnych po stronie EASYCALL.PL, zastrzega ona sobie prawo do zmiany długości Okresu Rozliczeniowego.

4. Bez względu na postanowienie powyższego ust. 3 Okres Rozliczeniowy będzie zakończony, w przypadku rozwiązania

Umowy z Abonentem, zmiany systemu bilingowego EASYCALL.PL lub pojawienia się innych ważnych względów technicznych bądź organizacyjnych.

5. Rachunek przesłany jest na adres Abonenta pocztą.

6. W przypadku nieotrzymania faktury VAT przez Abonenta w terminie, Abonent jest zobowiązany skontaktować się w terminie 21 dni od dnia zakończenia okresu rozliczeniowego z Biurem Obsługi Klienta w celu poinformowania o tym fakcie. Nie otrzymanie faktury w terminie nie zwalnia Abonenta do uregulowania należności w terminie.

7. Opłaty naliczane są za okres zgodny z Okresem Rozliczeniowym uwzględnionym w Rachunku.

8. Opłata za Abonament miesięczny w pierwszym okresie rozliczeniowym jest rozliczana proporcjonalnie od dnia rozpoczęcia świadczenia usług na rzecz Abonenta do końca pierwszego okresu rozliczeniowego.

9. EASYCALL.PL zastrzega sobie prawo do umieszczania w wystawionym Rachunku opłat za Usługi zrealizowane we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone w poprzednich Rachunkach.

10. EASYCALL.PL udostępnia wykaz Usług zrealizowanych na rzecz Abonenta w poszczególnych Okresach Rozliczeniowych (Biling), wskazanych przez Abonenta za Okresy Rozliczeniowe zakończone nie później niż 24 miesiące przed dniem skierowania żądania poprzez stronę internetową [www.ekotel.pl](http://www.ekotel.pl).

## § 9 Sposób płatności

1. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności określonych w Rachunku, na wskazany w nim rachunek bankowy i we wskazanym w nim terminie, bez względu na to, kto z tych Usług bezpośrednio skorzystał. Termin płatności Rachunku wynosi 14 dni od dnia jego wystawienia, chyba, że na Rachunku zostanie wskazany dłuższy termin płatności.

2. Abonent dokonuje spłaty należności za Usługi świadczone na jego rzecz za dany Okres Rozliczeniowy przelewem na wskazany przez EASYCALL.PL rachunek bankowy lub też w inny sposób, który zostanie zaakceptowany przez EASYCALL.PL.

3. Dniem dokonania zapłaty należności wskazanej na rachunku jest dzień uznania rachunku bankowego EASYCALL.PL wskazanego w treści Rachunku.

4. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności wskazanej w Rachunku, EASYCALL.PL ma prawo naliczyć odsetki ustawowe od niezapłaconej w terminie kwoty.

5. Jeżeli Abonent nie zapłacił należności za Usługi w terminie 14 dni od daty płatności wskazanej w Rachunku, EASYCALL.PL ma prawo zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta.

6. W przypadku nie uiszczenia przez Abonenta należności wynikającej z wystawionej przez EASYCALL.PL faktury VAT, EASYCALL.PL skieruje do Abonenta wezwanie do zapłaty, którego koszt przygotowania i wysłania w wysokości 10 (dziesięć) złotych brutto pokryje Abonent. Koszty wezwania zostaną zapłacone wraz z należnością za Usługi EASYCALL.PL objęte następną fakturą.

7. Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez EASYCALL.PL nie zwalnia Abonenta od uiszczenia zaległych należności wraz z ustawowymi odsetkami za okres opóźnienia.

8. Uiszczone przez Abonenta opłaty zmniejszają stan zadłużenia Abonenta wobec EASYCALL.PL. Wpłaty Abonenta zaliczane są w pierwszej kolejności na najdawniej wymagalne zadłużenie (należności główne wynikające z Rachunków), a następnie na naliczone przez EASYCALL.PL odsetki za opóźnienie.

9. W przypadku opóźnienia uiszczenia należności przekraczającego 1 miesiąc, EASYCALL.PL rozpocznie realizację procedury windykacji wymagalnych należności za pośrednictwem firmy świadczącej Usługi w zakresie windykacji. Abonent zobowiązany będzie do pokrycia kosztów tej procedury w wysokości 15% dochodzonych w ten sposób należności, na podstawie wezwania skierowanego przez EASYCALL.PL do Abonenta.

## § 10 Cennik

1. Zakres, opis usług, wysokość opłat za Usługi świadczone przez EASYCALL.PL oraz sposób ich naliczania określa Cennik. EASYCALL.PL zastrzega sobie prawo zmiany Cennika w zgodzie i na zasadach obowiązującego prawa.

2. Opłaty dostępne na fakturach, są naliczane:

a. Z góry - za opłaty abonamentowe;

b. Z dołu - za pozostałe opłaty.

3. EASYCALL.PL pisemnie powiadomi Abonenta o zmianie Cennika skutkującej wzrostem cen za usługi telekomunikacyjne, co najmniej na 1 Okres Rozliczeniowy przed dniem jego wejścia w życie. Abonentowi w takim przypadku przysługuje prawo wypowiedzenia umowy.

## § 11 Reklamacje

1. Przedmiotem reklamacji Abonenta może być w szczególności:

a. Niewykonanie usług telekomunikacyjnych świadczonych przez EASYCALL.PL;

b. Nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych świadczonych przez EASYCALL.PL, w tym w zakresie ich jakości;

c. Wysokość niewłaściwie lub bezpodstawnie naliczonych opłat

za usługi telekomunikacyjne świadczone przez EASYCALL.PL;

d. Niedotrzymanie, z winy EASYCALL.PL, terminu zawarcia Umowy lub przystąpienia do świadczenia usług telekomunikacyjnych.

2. Reklamacja Abonenta winna być sporządzona w formie pisemnej i zawierać następujące informacje:

a. Imię i nazwisko (nazwę), adres Abonenta zgłaszającego reklamację;

b. Przedmiot reklamacji z uzasadnieniem przyczyn jej wniesienia;

c. Datę i podpis reklamującego;

d. Datę zawarcia oraz oznaczenie Umowy;

e. Wysokość żądanej kwoty, numer rachunku lub adres właściwy do wypłaty kwoty albo wniosek o zaliczenie należności na poczet przyszłych płatności - w sytuacji, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności.

3. Reklamacja powinna zostać przesłana na następujący adres EASYCALL.PL: EASYCALL.PL Sp. z o.o., ul. Poniecka 2/16, 02-310 Warszawa, przy braku przeszkód technicznych: telefonicznie lub przez wykorzystanie innych środków porozumienia się na odległość, w tym drogą elektroniczną.

4. Abonent może złożyć reklamację w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej lub od dnia, w którym EASYCALL.PL nie wykonał lub nienależyte wykonał Usługę lub od dnia doręczenia faktury, która zawierała nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Reklamacja, która zostanie złożona po upływie wskazanego terminu nie zostanie rozpatrzona.

5. Reklamacja będzie rozpatrzona nie później niż w ciągu 14 dni od daty jej wniesienia. O przedłużeniu okresu rozpatrywania reklamacji EASYCALL.PL lub podmiot rozpatrujący reklamację na zlecenie EASYCALL.PL powiadomi reklamującego w formie pisemnej, podając przyczynę opóźnienia oraz przewidywany termin jej rozpatrzenia, który nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia wniesienia reklamacji.

6. Rozpoczęcie procesu reklamacyjnego nie zwalnia Abonenta z obowiązku Uregulowania części kwoty faktury VAT, której wartość jest kwestionowana.

7. W przypadku uznania reklamacji kwota kwestionowana zostanie rozliczona przy najbliższej fakturze VAT.

8. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji Abonent może wnieść pisemne odwołanie do jednostki odwoławczej, wskazanej w odpowiedzi na reklamację, w terminie 14 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację lub skierować sprawę do sądu powszechnego. Jeżeli Abonent jest osobą fizyczną może on oprócz wyżej wskazanej możliwości, skierować sprawę na drogę mediacji prowadzonej przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub poddać sprawę reklamacji pod rozstrzygnięcie sądu polubownego działającego przy Prezysie UAE.

9. Jednostka odwoławcza rozpatruje odwołania w terminie 30 dni od dnia otrzymania i udziela Abonentowi odpowiedzi w formie pisemnej.

## § 12 Odpowiedzialność EASYCALL.PL

1. EASYCALL.PL odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie określonym w Ustawie, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej lub z przyczyn leżących po stronie Abonenta lub innych Operatorów telekomunikacyjnych, których sieci wykorzystane były do realizacji połączenia.

2. EASYCALL.PL ponosi odpowiedzialność wyłącznie za rzeczywiste straty, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług. EASYCALL.PL nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne utracenie przez Abonenta korzyści, związane z prowadzoną przez Abonenta działalnością gospodarczą.

3. Abonent może dochodzić swoich roszczeń wobec EASYCALL.PL na drodze sądowej w każdym czasie.

## § 13 Obowiązwanie REGULAMINU

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 7.04.2008 r.

2. Aktualny Regulamin oraz cennik jest publikowany na stronie internetowej [www.ekotel.pl](http://www.ekotel.pl).

3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają w szczególności przepisy Ustawy Prawo Telekomunikacyjne, kodeksu cywilnego oraz Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 1.X.2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. Nr 226, poz. 2291).

4. EASYCALL.PL zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Abonent może wypowiedzieć Umowę w ciągu 14 dni od dnia poinformowania go o zmianach zgodnie z trybem przewidzianym w Umowie i § 5 ust. 2 Regulaminu. Po upływie tego terminu zmiany Regulaminu uważa się za wiążące. Powiadomienie jest skutecznie doręczone, jeśli zostanie przesłane lub doręczone według danych podanych przez Abonenta w Umowie - powiadomienie w drodze poczty elektronicznej jest również skuteczne, jeśli Abonent udostępnił swój adres poczty elektronicznej w Umowie.