# ZAŁĄCZNIK NR 4
## Regulamin świadczenia Usługi SIP Trunk 10 przez Welyo S.A.

### § 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usługi SIP Trunk.
2. Usługę świadczy Welyo S.A. z siedzibą w Warszawie (01-209) przy ul. Hrubieszowskiej 2, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001170786, posługująca się numerem NIP: 7010108702, posiadająca kapitał zakładowy w wysokości 200 700,00 złotych; adres e-mail: biuro@welyo.pl, numer telefonu +48 222 289 000.
3. Welyo S.A. jest przedsiębiorcą telekomunikacyjnym wpisanym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 8974.
4. Regulamin został wydany na podstawie przepisów ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej i przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny.

### § 2 Definicje

Użyte w Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:
1) **Abonent** – osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej lub osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, która zawarła Umowę z Dostawcą;
2) **BOK** – biuro obsługi klienta, za pośrednictwem którego Abonent ma możliwość kontaktowania się z Dostawcą; aktualny adres e-mail BOK oraz numer infolinii BOK Dostawca wskazuje na Stronie WWW.
3) **Cennik/i** – zestawienie opłat za korzystanie z Usługi oraz innych opłat i należności wraz z zasadami ich naliczania, dostępny/e na Stronie WWW;
4) **Dostawca** – Welyo S.A. z siedzibą w Warszawie;
5) **Regulamin** – niniejszy regulamin;
6) **Strona WWW** – strona internetowa Dostawcy, znajdująca się pod adresem URL: www.welyo.pl;
7) **Umowa** – umowa pomiędzy Dostawcą a Abonentem o świadczenie Usługi;
8) **Usługa** – świadczona przez Dostawcę usługa SIP Trunk umożliwiająca wykonywanie i odbieranie połączeń telefonicznych, realizowana w technologii VoIP w oparciu o protokół SIP v2.;
9) **Limit kredytowy** – określona w Umowie kwota (brutto), której przekroczenie przez Abonenta w danym okresie rozliczeniowym uprawnia Dostawcę do zawieszenia możliwości inicjowania przez Abonenta połączeń wychodzących;
10) **Dzień Roboczy** – dzień przypadający od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

### § 3 Zawarcie Umowy

1. Umowa jest zawierana w formie pisemnej (w tym elektronicznej) lub w formie dokumentowej, zgodnie z postanowieniami pkt 1)-3) poniżej, po spełnieniu przez Abonenta warunków wynikających z Regulaminu.
1) Dla zachowania formy pisemnej wystarczy złożenie przez przedstawiciela Strony podpisu pod dokumentem lub zaopatrzenie dokumentu kwalifikowanym podpisem elektronicznym przedstawiciela Strony. Umowa może zostać zawarta poprzez złożenie przez obie Strony podpisów pod dokumentem albo przez zaopatrzenie dokumentu przez obie Strony kwalifikowanym podpisem elektronicznym albo przez złożenie przez jedną Stronę podpisu pod dokumentem i jednocześnie zaopatrzenie dokumentu kwalifikowanym podpisem elektronicznym drugiej Strony.
2) Dla zachowania formy dokumentowej w rozumieniu niniejszego paragrafu, niezbędne jest przesłanie drugiej Stronie oświadczenia złożonego przez przedstawiciela Strony: (i) podpisanego odręcznie i zeskanowanego lub (ii) podpisanego jednym z następujących niekwalifikowanych podpisów elektronicznych: DocuSign, Autenti lub Szafir lub (iii) podpisanego podpisem zaufanym (z wykorzystaniem platformy ePUAP), przy czym w każdym przypadku oświadczenie powinno być zapisane w pliku PDF, JPG lub w innym formacie zapewniającym integralność treści dokumentu.
3) Niezależnie od formy zawarcia Umowy, Umowa zostaje zawarta z momentem, w którym oświadczenie Abonenta o zawarciu Umowy dotrze do Dostawcy, pod warunkiem, że oświadczenie Dostawcy o zawarciu Umowy o tej samej treści zostało złożone Abonentowi wcześniej lub zostanie złożone nie później niż w terminie 7 Dni Roboczych od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta.
2. Warunkiem zawarcia Umowy jest potwierdzenie przez Dostawcę zgodności podanych przez Abonenta danych z danymi wynikającymi z odpisu z rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego lub innego właściwego rejestru. W przypadku stwierdzenia braku zgodności danych, o której mowa w zdaniu poprzednim, Dostawca może wezwać Abonenta do złożenia wyjaśnień oraz przedłożenia stosownych dokumentów potwierdzających poprawność podanych danych Abonenta.
3. W przypadku zawierania Umowy przez przedstawiciela lub pełnomocnika, osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec przedstawiciela Dostawcy oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie.
4. Zawarcie Umowy z Abonentem może być uzależnione od istnienia technicznych i prawnych możliwości realizacji Usługi. W przypadku braku możliwości technicznych lub prawnych do realizacji Usługi, Dostawca zawiadomi o tym niezwłocznie Abonenta.
5. Dostawca może ponadto uzależnić zawarcie Umowy o świadczenie Usługi od dostarczenia przez potencjalnego Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy wynikających z takiej Umowy (m.in. sprawozdanie finansowe), a także od pozytywnej oceny jego wiarygodności płatniczej wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy lub uzyskanych z biura informacji gospodarczej. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Dostawca może odmówić zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z takiej Umowy w postaci kaucji, w wysokości wskazanej przez Dostawcę, nie wyższej niż 100 000 zł. Szczegółowe zasady wnoszenia i rozliczania kaucji reguluje załącznik do Umowy.

6. Postanowienie ustępu 5 powyżej stosuje się odpowiednio w przypadku, w którym zakres świadczonej Usługi ulega rozszerzeniu na wniosek Abonenta.
7. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub czas określony 12 miesięcy lub 24 miesięcy.

**§ 4 Zmiany Umowy**

1. Warunki Umowy określone w Umowie lub w załącznikach do niej (chyba że dany załącznik wyłącza określony sposób zmiany) mogą zostać zmienione w drodze:
1) porozumienia, zawartego w wyniku złożenia przez Dostawcę albo Abonenta propozycji wprowadzenia zmian – zmiana wymaga zawarcia aneksu do Umowy – pod rygorem nieważności – w formie pisemnej (w tym elektronicznej) albo w formie dokumentowej, zgodnie z postanowieniami ust. 2-5 poniżej;
2) jednostronnego oświadczenia Dostawcy o zmianie warunków Umowy zgodnie z ust. 6-8 poniżej, pod warunkiem nieskorzystania przez Abonenta z prawa wypowiedzenia.
2. Dla zachowania formy pisemnej, o której mowa w ust. 1 pkt 1), wystarczy złożenie przez przedstawiciela Strony podpisu pod dokumentem lub zaopatrzenie dokumentu kwalifikowanym podpisem elektronicznym przedstawiciela Strony. Aneks do Umowy może zostać zawarty poprzez złożenie przez obie Strony podpisów pod dokumentem albo przez zaopatrzenie dokumentu przez obie Strony kwalifikowanym podpisem elektronicznym albo przez złożenie przez jedną Stronę podpisu pod dokumentem i jednocześnie zaopatrzenie dokumentu kwalifikowanym podpisem elektronicznym drugiej Strony.
3. Zawarcie aneksu do Umowy w formie dokumentowej, o której mowa w ust. 1 pkt 1), może nastąpić w następujący sposób:
1) Przez złożenie przez przedstawiciela Strony (upoważnionego zgodnie z zasadami reprezentacji lub posiadającego pełnomocnictwo lub wskazanego w § 5 Umowy jako osoba upoważniona w sprawie zmian postanowień Umowy) podpisu pod dokumentem lub opatrzenie przez tę osobę dokumentu podpisem zaufanym (z wykorzystaniem platformy ePUAP) i przesłanie go drugiej Stronie w postaci pliku PDF, JPG lub w innym formacie zapewniającym integralność treści dokumentu, przy czym wymagane jest, aby korespondencja do Dostawcy i od Dostawcy była realizowana z adresu esales@welyo.pl. Do zawarcia aneksu wystarczy wymiana przez Strony wiadomości zawierających pliki z pełną treścią aneksu (tj. dokument aneksu wraz ze wszystkimi ewentualnymi załącznikami).
2) Przez wymianę między Stronami aneksu do Umowy zapisanego w postaci wyłącznie pliku PDF, JPG lub w innym formacie zapewniającym integralność treści dokumentu (bez podpisów Stron) z wykorzystaniem poczty elektronicznej z i na adresy: dla Abonenta na adres wskazany w § 5 ust. 2 lub 3 Umowy, a dla Dostawcy na adres esales@welyo.pl.
3) Przez przesłanie przez Dostawcę z wykorzystaniem adresu poczty elektronicznej esales@welyo.pl aneksu do Umowy zapisanego w postaci wyłącznie pliku PDF, JPG lub w innym formacie zapewniającym integralność treści dokumentu (bez podpisów Stron) na adres wskazany w § 5 ust. 2 lub ust. 3 Umowy oraz odesłanie przez Abonenta, z adresu poczty elektronicznej wskazanego w § 5 ust. 2 lub ust. 3 Umowy, na adres Dostawcy esales@welyo.pl oświadczenia zawierającego zgodę na zawarcie proponowanego przez Dostawcę aneksu do Umowy (bez konieczności przesyłania przez Abonenta dokumentu zawierającego aneks).
4. Niezależnie od formy zawarcia aneksu, aneks zostaje zawarty z momentem, w którym oświadczenie Abonenta o zawarciu aneksu dotrze do Dostawcy, pod warunkiem, że oświadczenie Dostawcy o zawarciu aneksu o tej samej treści zostało złożone Abonentowi wcześniej lub zostanie złożone nie później niż w terminie 7 Dni Roboczych od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta.
5. Strony mogą dokonać wyboru formy aneksu niezależnie od tego, w jakiej formie została zawarta Umowa.
6. Dostawca może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy w przypadku, gdy:
1) konieczność wprowadzenia zmian wynika:
a) bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
b) z decyzji Prezesa UKE;
2) proponowane zmiany:
a) są wyłącznie na korzyść Abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,
b) mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonentów.
W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w niniejszym ustępie, Abonent może wypowiedzieć Umowę w terminie wskazanym przez Dostawcę, nie krótszym niż dzień wejścia w życie tych zmian. W takiej sytuacji Abonent zobowiązany jest do zapłaty odszkodowania, o którym mowa w § 11 ust. 2 zd. 2 Regulaminu. Dostawca opublikuje na Stronie WWW treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian. Po publikacji Dostawca przekazuje Abonentowi na trwałym nośniku opublikowane informacje wraz z pouczeniem o prawie wypowiedzenia Umowy.
7. Dostawca może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy zawartej na czas określony, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności niż wskazane w ust. 6 powyżej, na które Dostawca nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w niniejszym ustępie, Abonent może wypowiedzieć Umowę w terminie wskazanym przez Dostawcę, nie krótszym niż dzień wejścia w życie tych zmian. W takiej sytuacji Abonent nie jest zobowiązany do zapłaty odszkodowania, o którym mowa w § 11 ust. 2 zd. 2 Regulaminu. Z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, Dostawca opublikuje na Stronie WWW treść każdej proponowanej zmiany, a ponadto Dostawca doręczy Abonentowi na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie dostarczania ich w innej formie, informacje o zmianie warunków Umowy wraz z pouczeniem o prawie wypowiedzenia Umowy.
8. Dostawca może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy zawartej na czas nieokreślony lub Umowy zawartej na czas określony, która zgodnie z § 11 ust. 6 Regulaminu uległa przedłużeniu na czas nieokreślony, w następujących przypadkach:

1) utraty przez Dostawcę uprawnień niezbędnych do świadczenia Usługi lub do dostarczania danej funkcjonalności Usługi, z przyczyn niezależnych od Dostawcy – zmiana może polegać na zmianie zakresu lub warunków świadczenia Usługi,
2) rozwiązania umowy wiążącej Dostawcę z podmiotem trzecim przez podmiot trzeci lub z winy podmiotu trzeciego, jeśli obowiązywanie tej umowy było niezbędne do świadczenia Usługi na dotychczasowych warunkach – zmiana może polegać na zmianie zakresu lub warunków świadczenia Usługi,
3) gdy świadczenie Usługi na dotychczasowych warunkach jest poniżej kosztów ich świadczenia – zmiana może dotyczyć wysokości opłat w Cennikach,
4) wzrostu opłat ponoszonych przez Dostawcę na podstawie przepisów PKE lub wzrostu kosztów ponoszonych przez Dostawcę na rzecz podmiotów trzecich (kosztów udostępniania sieci telekomunikacyjnych, infrastruktury telekomunikacyjnej lub usług telekomunikacyjnych), jeśli spowoduje to wzrost kosztów świadczenia Usługi – zmiana może dotyczyć warunków świadczenia Usługi lub wysokości opłat w Cennikach, przy czym wzrost wysokości opłat w Cennikach nie może następować częściej niż dwa razy w roku kalendarzowym,
5) wzrostu przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej (co zostanie ustalone na podstawie współczynnika waloryzacji, tj. ilorazu wartości przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w gospodarce narodowej opublikowanego przez Prezesa GUS za dany rok kalendarzowy i odpowiedniej wartości dla roku poprzedniego) – zmiana może dotyczyć wysokości opłat w Cennikach, która polegać będzie na podwyższeniu opłat o współczynnik waloryzacji uwzględniany do dwóch miejsc po przecinku; waloryzacja może nastąpić raz w roku kalendarzowym, ze skutkiem obowiązującym od 1 kwietnia danego roku, z tym, że pierwsza waloryzacja zostanie przeprowadzona nie wcześniej niż po 6 miesiącach od zawarcia Umowy,
6) gdy organ administracji publicznej inny niż Prezes UKE (w szczególności Prezes UOKiK, Prezes UODO) wydał decyzję administracyjną lub sąd wydał orzeczenie, z których wynika zobowiązanie Dostawcy do wprowadzenia zmiany warunków Umowy – zmiana może dotyczyć warunków Umowy w zakresie wynikającym z decyzji lub orzeczenia,
7) gdy organ administracji publicznej (w tym Prezes UKE, Prezes UOKiK, Prezes UODO) wydał decyzję administracyjną lub sąd wydał orzeczenie, z których wynika uprawnienie Dostawcy do wprowadzenia zmiany warunków Umowy – zmiana może dotyczyć warunków Umowy w zakresie wynikającym z decyzji lub orzeczenia.
W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w niniejszym ustępie, Abonent może wypowiedzieć Umowę w terminie wskazanym przez Dostawcę, nie krótszym niż dzień wejścia w życie tych zmian. Z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, Dostawca opublikuje na Stronie WWW treść każdej proponowanej zmiany, a ponadto Dostawca doręczy Abonentowi na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie dostarczania ich w innej formie, informacje o zmianie warunków Umowy wraz z pouczeniem o prawie wypowiedzenia Umowy.

**§ 5 Zakres i warunki świadczenia usługi SIP Trunk**

1. Dostawca świadczy Usługę zgodnie z Umową, Regulaminem oraz Cennikami.
2. Informację o minimalnych wymaganiach w zakresie sprzętu i oprogramowania Dostawca publikuje na Stronie WWW.
3. Połączenia telefoniczne w ramach Usługi świadczone są w technologii cyfrowej.
4. Informacja o jakości świadczonej Usługi, w tym minimalne poziomy jakości Usługi, Dostawca zamieszcza na Stronie WWW.
5. Świadczenie Usługi odbywa się na poniżej wskazanych zasadach:
1) Abonent ma możliwość realizowania połączeń przychodzących i wychodzących, w tym na numery krajowe i zagraniczne.
2) Usługa świadczona jest w pakiecie SIP Trunk 10, w ramach którego Dostawca umożliwia jednoczesne nawiązanie maksymalnie 10 połączeń, niezależnie od wybranego pakietu numerów. Abonent może wybrać dowolną liczbę pakietów. Liczbę pakietów SIP Trunk 10 wskazuje załącznik do Umowy.
3) Umowa określa rodzaj i liczbę pakietów numerów, z których korzystać będzie Abonent. Pakiety mogą być łączone.
4) Numer/-y są przydzielane Abonentowi przez Dostawcę automatycznie, chyba że Abonent zamówi Złoty Numer lub Srebrny Numer spośród oferowanych przez Dostawcę.
5) Korzystanie z Usługi wymaga podłączenia do oprogramowania do obsługi połączeń głosowych w oparciu o protokół SIP v2, z którego korzysta Abonent. W przypadku, w którym Abonent korzysta z oprogramowania dostarczanego przez podmiot inny niż Dostawca, Abonent odpowiedzialny jest za podłączenie Usługi do oprogramowania oraz za współdziałanie Usługi i oprogramowania.
6) W razie kierowania przez Abonenta połączeń wychodzących z wykorzystaniem Usługi, lecz z innym numerem niż ten, który został Abonentowi udostępniony przez Dostawcę na podstawie Umowy, Dostawca zastrzega sobie prawo do braku prezentacji numeru połączenia wychodzącego.
7) Dostawca nie gwarantuje prezentacji numeru połączeń przychodzących do Abonenta w każdym przypadku.
6. Abonent może składać wnioski o zmianę zakresu świadczonej Usługi poprzez kontakt z BOK.
7. Dostawca zapewnia połączenia z numerami alarmowymi. Dostawca informuje, że wywołania numerów alarmowych (997, 998, 999, 112) będą kierowane do jednostki ratowniczej właściwej dla siedziby Abonenta.
8. Dostawca informuje o możliwych ograniczeniach w dostępie lub korzystaniu z Usług:
1) realizowanie połączeń z numerami o podwyższonej opłacie (numery Premium) są domyślnie zablokowane (uruchomienie połączeń wymaga złożenia przez Abonenta dyspozycji w BOK);
2) realizowanie połączeń z numerami międzynarodowymi są domyślnie zablokowane (uruchomienie połączeń wymaga złożenia przez Abonenta dyspozycji w BOK);
3) Dostawca nie świadczy obsługi faksu;
4) Abonent może korzystać jednocześnie z liczby połączeń w wymiarze określonym załącznikiem technicznym do Umowy;
5) Abonent może korzystać jednocześnie z liczby CPS (Call Per Second) w wymiarze określonym załącznikiem technicznym do Umowy;
6) jedynym obsługiwanym kodekiem jest g.711, w który powinny być wyposażone urządzenia po stronie Abonenta.

9. Dostawca stosuje następujące procedury w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci w celu zapobieżenia osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza:
1) zliczanie jednoczesnych połączeń trwających w tym samym czasie;
2) zliczanie połączeń realizowanych na sekundę (CPS/Call Per Second).
10. Stosowanie procedur, o których mowa w ustępie 9 powyżej, może spowodować, w przypadku przekroczenia parametrów tam wskazanych, brak realizacji kolejnych połączeń.
11. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usługi, zagrożenia takim naruszeniem lub podatnością na wystąpienie naruszenia, które mogą mieć wpływ na Usługi, Dostawca podejmuje następujące działania:
1) blokada połączeń wychodzących;
2) blokada połączeń przychodzących;
3) blokada adresu IP, określonego w załączniku technicznym do Umowy.
12. Dostawca informuje Abonenta o działaniach, o których mowa w ust. 11, poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres osoby ds. kontaktów wskazanej w Umowie.
13. Dostawca nie tworzy spisu abonentów.
14. Informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Dostawca publikuje na Stronie WWW.

**§ 6 Obowiązki Abonenta**

1. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków Umowy, Regulaminu oraz Cenników, w szczególności do terminowego uiszczania opłat z tytułu świadczonej Usługi.
2. Ponadto Abonent zobowiązany jest do:
1) korzystania z Usługi zgodnie z obowiązującym prawem;
2) niekorzystania z Usługi w celu prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na dalszym świadczeniu nabywanej od Dostawcy Usługi w całości lub w części (tzw. reselling), z wyłączeniem sytuacji, gdy Abonent prowadzi taką działalność za zgodą Dostawcy, na podstawie odrębnej umowy z Dostawcą;
3) informowania o nagrywaniu prowadzonych rozmów, jeżeli będą nagrywane;
4) niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci teleinformatycznej Dostawcy lub urządzeń aktywnych podłączonych do sieci teleinformatycznej Dostawcy;
5) niekorzystania z Usługi z wykorzystaniem telefonu/ centrali telefonicznej/ oprogramowania kradzionego lub nieposiadającego wymaganej homologacji,
6) nieudostępniania korzystania z Usługi osobom trzecim, również nieodpłatnie.

**§ 7 Odpowiedzialność Dostawcy**

1. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za:
1) niedostępność świadczonej przez niego Usługi, spowodowaną nieosiągnięciem parametrów technicznych, wymaganych do skorzystania z Usługi, przez sprzęt lub oprogramowanie używane przez Abonenta, skutkującym niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi;
2) niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi spowodowane siłą wyższą;
3) niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi na skutek nieprawidłowego działania systemów i sieci telekomunikacyjnych innych niż sieć Dostawcy;
4) za utracone przez Abonenta korzyści, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa;
5) za jakiekolwiek szkody poniesione przez Abonenta w wyniku zawieszenia świadczenia Usługi zgodnie z § 8 Regulaminu.
2. Z zastrzeżeniem powyższego ustępu, w przypadku:
1) przerwy w świadczeniu Usługi z winy Dostawcy, trwającej dłużej niż 72 godziny lub
2) opóźnienia w rozpoczęciu świadczenia Usługi z winy Dostawcy trwającego dłużej niż uzgodniony termin rozpoczęcia liczony od dnia zawarcia Umowy lub jej zmiany Abonent ma prawo do żądania od Dostawcy kary umownej w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za Usługę wskazanej w Cenniku, z którego korzysta, za każde kolejne 24 godziny przerwy lub opóźnienia.
3. W celu dochodzenia kary umownej od Dostawcy Abonent powinien złożyć Reklamację zgodnie z postanowieniami § 10 Regulaminu.
4. Zapłata kar umownych, w przypadku uznania Reklamacji, nastąpi poprzez zaliczenie tych kar na poczet opłat ponoszonych przez Abonenta.
5. Dostawca zobowiązuje się do powiadamiania Abonenta drogą elektroniczną z 24-godzinnym wyprzedzeniem o konieczności dokonania niezbędnych prac konserwacyjnych w systemie, w którym świadczona jest Usługa, informując o czasie trwania prac i ich przedmiocie. Powiadomienia będą przesyłane na adres elektroniczny osoby ds. kontaktów ze strony Abonenta podany w Umowie.

**§ 8 Zawieszenie świadczenia Usługi**

1. Dostawca uprawniony jest do natychmiastowego zawieszenia możliwości inicjowania połączeń wychodzących w przypadku, w którym wysokość opłat brutto należnych Dostawcy od Abonenta za dany okres rozliczeniowy przekroczy kwotę Limitu kredytowego.
2. W przypadku opóźnienia w zapłacie jakiejkolwiek należności względem Dostawcy, w tym odsetek za opóźnienie, przekraczającego 1 Dzień Roboczy, Dostawca powiadamia Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia. Po bezskutecznym upływie terminu Dostawca może ograniczyć świadczenie Usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu inicjowania połączeń wychodzących. Ograniczenie nie będzie dotyczyć inicjowania połączeń na numery alarmowe.

3. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia świadczenia Usługi albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia Usługi, o których mowa w ust. 2, Abonent nie zapłacił zaległych należności, Dostawca niezwłocznie powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa powyżej, Abonent nie zapłaci zaległych należności, Dostawca może zawiesić świadczenie Usługi. Zawieszenie to skutkuje możliwością korzystania przez Abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w § 10 Regulaminu, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.
4. Dostawca uprawniony jest do natychmiastowego ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi w przypadku, gdy stwierdzi naruszenie przez Abonenta obowiązków i zakazów, o których mowa w § 6 Regulaminu lub innego rodzaju nadużyć w korzystaniu z Usługi przez Abonenta.
5. W okresie ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi Dostawca pobiera opłaty abonamentowe i inne opłaty miesięczne w pełnej wysokości.
6. Wznowienie świadczenia Usługi jest uzależnione, w przypadku:
1) ograniczenia lub zawieszenia na podstawie ust. 1-3 – od uregulowania przez Abonenta wszystkich należności względem Dostawcy,
2) ograniczenia lub zawieszenia na podstawie ust. 4 – od zaniechania przez Abonenta naruszeń i usunięcia skutków naruszeń w sposób wskazany przez Dostawcę.
7. Wznowienie świadczenia Usługi w przypadku ograniczenia lub zawieszenia na podstawie ust. 1-3, nastąpi kolejnego Dnia Roboczego po dniu odnotowania wpływu należności na rachunek bankowy Dostawcy.
8. Wznowienie świadczenia Usługi podlega jednorazowej opłacie wskazanej w Cenniku.
9. Postanowienia niniejszego paragrafu nie wyłączają innych uprawnień Dostawcy wynikających z przepisów prawa.

**§ 9 Zakres obsługi serwisowej**

1. Dostawca zapewnia Abonentom obsługę serwisową za pośrednictwem infolinii czynnej od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 – 18:00. Zgłoszenia serwisowe mogą być również dokonywane drogą mailową. Aktualne numery infolinii oraz adresy e-mail Dostawca udostępnia na Stronie WWW.
2. Zakres obsługi serwisowej obejmuje:
1) możliwość uzyskania porad i wyjaśnień,
2) pomoc w rozwiązywaniu problemów technicznych związanych z Usługą.
3. W razie zgłoszenia problemu technicznego związanego z Usługą, jeżeli po weryfikacji przez Dostawcę zostanie ustalone, że przyczyna problemu leży po stronie Abonenta, Abonent zostanie obciążony kosztami podjętych przez Dostawcę działań, zgodnie z opłatą określoną w Cenniku.
4. Dostawca zapewnia udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami polegające na publikacji Regulaminu i Cenników na Stronie WWW w sposób umożliwiający odczyt maszynowy. Dostawca może zapewniać również inne udogodnienia, które opisuje na Stronie WWW.

**§ 10 Postępowanie Reklamacyjne**

1. Abonent ma prawo złożyć reklamację w przypadku:
1) niedotrzymania z winy Dostawcy terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
2) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
3) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamacja powinna w szczególności określać:
1) Abonenta, w sposób umożliwiający jego identyfikację;
2) rodzaj Usługi, której reklamacja dotyczy;
3) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
4) okoliczności uzasadniające reklamację,
5) określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji, o której mowa w ustępie 1 pkt 1) niniejszego paragrafu,
6) szczegółowy opis dotyczący niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
7) wysokość kwoty określonej należności – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,
8) numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt 7) powyżej,
9) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
10) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. Reklamacja może zostać złożona i przesłana:
1) w formie pisemnej na adres Dostawcy wskazany w Regulaminie;
2) drogą elektroniczną na adres e-mail BOK;
3) telefonicznie na numer BOK albo
4) ustnie do protokołu.
4. W przypadku złożenia Reklamacji w trybie ust. 3 pkt 4) niniejszego paragrafu osoba przyjmująca Reklamację poinformuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia. W pozostałych przypadkach albo w sytuacji, kiedy dopiero w momencie rozpatrywania Reklamacji okaże się, że konieczne jest jej uzupełnienie, Dostawca wezwie Abonenta do jej uzupełnienia w terminie 7 dni, wskazując zakres tego

uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie tego terminu Reklamacja zostanie pozostawiona bez rozpoznania, o czym Dostawca poinformuje Abonenta.
5. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi 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.
6. Dostawca rozpatrzy reklamację w terminie 30 dni od daty jej doręczenia lub ewentualnego jej uzupełnienia, a następnie prześle Abonentowi odpowiedź wskazującą sposób rozstrzygnięcia Reklamacji oraz uzasadnienie.
7. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 5, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca niezwłocznie powiadamia Abonenta.
8. Złożenie reklamacji nie zwalnia Abonenta z zapłaty należności wobec Dostawcy.
9. W razie sporu związanego ze świadczeniem Usługi, Abonent może po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego dochodzić swoich roszczeń przed sądem powszechnym.

**§ 11 Rozwiązanie Umowy**

1. Każda ze Stron Umowy zawartej na czas nieokreślony może ją rozwiązać z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego.
2. Każda ze Stron Umowy zawartej na czas określony może ją rozwiązać z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego. W przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, Dostawca jest uprawniony do żądania od Abonenta odszkodowania w wysokości sumy części opłat abonamentowych i innych opłat miesięcznych za świadczenie Usługi, którą Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.
3. Dostawca może rozwiązać Umowę z Abonentem bez zachowania okresu wypowiedzenia, w przypadku:
1) opóźnienia w zapłacie należności – gdy w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usługi, o którym mowa w § 8 ust. 3 Regulaminu, nie ustały przyczyny jej zawieszenia, a Dostawca powiadomił Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia – jeśli Abonent nie zapłaci zaległych należności;
2) rażącego lub uporczywego naruszania warunków Umowy lub Regulaminu przez Abonenta, w szczególności naruszenia zobowiązań, o których mowa w § 6 Regulaminu.
4. W przypadku rozwiązania Umowy przez Dostawcę z winy Abonenta przed upływem terminu, na który Umowa została zawarta, zdanie drugie ustępu 2 stosuje się odpowiednio.
5. Rozwiązanie Umowy winno być dokonane w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej zgodnie z § 4 ust. 3 pkt 1 Regulaminu, przy czym oświadczenia składane w formie elektronicznej lub dokumentowej muszą być kierowane na adres mailowy: bok@welyo.pl pod rygorem nieważności.
6. Umowa zawarta na czas określony ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, jeżeli nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, żadna ze Stron nie złoży innej dyspozycji. Dostawca informuje Abonenta na trwałym nośniku, w terminie nie później niż 40 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu Umowy, w szczególności zmianie warunków świadczenia Usług względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta Umowa, sposobach jej rozwiązania, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych. Dyspozycja nieprzedłużania Umowy na czas nieokreślony może zostać złożona w sposób określony w ust. 5 powyżej. W przypadku gdy Umowa uległa przedłużeniu na czas nieokreślony, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
7. Umowa rozwiązuje się również wskutek wystąpienia jednego z poniższych zdarzeń:
1) upływu okresu, na który została zawarta w przypadku złożenia przez jedną ze Stron oświadczenia, o którym mowa w ust. 6 powyżej;
2) zgodnego oświadczenia Stron o rozwiązaniu Umowy, złożonego w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej zgodnie z § 4 ust. 3 pkt 1 Regulaminu;
3) śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą;
4) ustania bytu prawnego Dostawcy lub Abonenta, chyba że ustanie bytu prawnego Dostawcy lub Abonenta wiąże się z przejęciem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego.

**§ 12 Zmiana dostawcy usług; Przeniesienie numeru**

1. Abonent przy zmianie dostawcy usługi komunikacji głosowej może żądać przeniesienia przydzielonego mu numeru.
2. Abonent może żądać przeniesienia numeru w okresie obowiązywania Umowy. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego numeru również w terminie miesiąca od dnia zakończenia obowiązywania Umowy, chyba że Abonent zrzekł się tego prawa.
3. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru, może wypowiedzieć Umowę z Dostawcą bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w Regulaminie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia Dostawcy opłaty w wysokości opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie, o którym mowa w § 11 ust. 2 zd. 2 Regulaminu.
4. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru, określa tryb tego przeniesienia:
1) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego Regulaminem;
2) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego Regulaminem, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
3) na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z Umowy.

5. Przeniesienie przydzielonego numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi komunikacji głosowej, wskazanego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z przeniesieniem przydzielonego numeru.
6. Za przeniesienie przydzielonego numeru nie pobiera się opłat od Abonenta.
7. W przypadku gdy przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie, o którym mowa w ust. 5, Dostawca wznawia lub kontynuuje świadczenie Usługi na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru.
8. Jeżeli przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie 30 dni od terminu wskazanego w ust. 5, wypowiedzenie umowy z Dostawcą staje się bezskuteczne - w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Abonenta, o czym Dostawca informuje Abonenta.
9. W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru Abonentowi przysługuje od Dostawcy jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według faktur za Usługi z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 337 ust. 3 PKE.
10. Abonent realizujący uprawnienie do przeniesienia numeru, składa wniosek do nowego dostawcy usługi komunikacji głosowej. Wniosek składany jest w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej. Wyboru formy złożenia wniosku Abonent dokonuje spośród form oferowanych przez dostawcę usługi.

**§ 13 Postanowienia Końcowe**

1. Abonent wyraża zgodę na przeniesienie przez Dostawcę praw i obowiązków wynikających z Umowy (cesja) na inny podmiot.
2. Przeniesienie przez Abonenta praw i obowiązków wynikających z Umowy (cesja) wymaga zgody Dostawcy w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Dostawca może w szczególności żądać określonych dokumentów i oceniać wiarygodność płatniczą nowego Abonenta zgodnie z § 3 ust. 5 Regulaminu.
3. Dostawca zastrzega sobie prawo zmiany nazwy handlowej Usługi w każdym czasie. Zmiana taka bez zmiany warunków świadczenia Usługi nie stanowi zmiany warunków Umowy ani Regulaminu. O dokonanej zmianie Dostawca zawiadomi Abonenta pisemnie lub drogą mailową.
4. Do Umów zawartych z Dostawcą znajduje zastosowanie polskie prawo.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 15.09.2025 r. i dotyczy umów zawartych od dnia 15.09.2025 r.