



## 1. Rodzaje usług oraz poziomy świadczonych usług

Dostawca Usług nie wprowadza minimalnych poziomów jakości Usług.

Czas realizacji Połączenia: <20 sekund.

prawdopodobieństwie wystąpienia nieudanego wywołania połączenia lub opóźnieniu w wywołaniu połączenia <5%.

## 2. Opłaty;

- 2.1. Opłata aktywacyjna wszystkich wybranych Usług: [ ] zł.
- 2.2. Comiesięczna opłata abonamentowa:
  - a) w zakresie usługi telefonii: [ ] zł
- 2.3. Łączna wysokość wszystkich opłat wynikających z Umowy przez czas określony: [ ] zł
- 2.4. Po automatycznym przedłużeniu Umowy na czas nieokreślony, o którym mowa w §4, pkt. 13 Umowy Abonament będzie wynosił [ ] zł.
- 2.5. Szczegółowe ceny za świadczone Usługi określone są w Informacji o ofertach i cenach, która stanowi integralną część Informacji Przedumownych.
- 2.6. Ceny za Usługi serwisowe znajdują się w informacji o ofertach i cenach,
- 2.7. Informacje o ofertach i cenach dostępny jest również na stronie internetowej Dostawcy Usług: [www.xbest.net.pl](http://www.xbest.net.pl).
- 2.8. Abonent może uzyskać informację o aktualnych ofertach oraz cenach poprzez połączenie z Biurem Obsługi Klienta Dostawcy Usług pod numerem 500 890 100. Koszt połączenia według stawki Operatora.
- 2.9. Dostawca Usług nie zapewnia możliwości przeniesienia niewykorzystanej w okresie rozliczeniowym liczby jednostek rozliczeniowych na kolejny okres rozliczeniowy.
- 2.10. Dostawca Usług nie zapewnia numerów lub Usług, które podlegają szczególnym warunkom cenowym, w tym Usług z dodatkowym świadczeniem
- 2.11. Dostawca Usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz wykonanych Usług Telefonicznych zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń („Billing”).
- 2.12. Dostawca Usług dostarcza na życzenie Abonenta szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telefonicznych w danym Okresie Rozliczeniowym, który zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.
- 2.13. Za wykaz, o którym mowa w pkt 2.12 pobierana jest opłata określona w Cenniku.
- 2.14. Wykaz, o którym mowa w pkt 2.12, dostarczany jest w formie wydruku lub w innej uzgodnionej przez Strony formie wraz z Rachunkiem za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy.
- 2.15. Dostawca Usług dostarcza, w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez Abonenta, szczegółowy wykaz Usług Telefonicznych za Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym złożono żądanie.
- 2.16. Dostawca Usług, Usługi dostępu do Internetu lub telefonii, rozliczanych w oparciu o czas i ilość, informuje Abonenta o zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia usługi dostępu do Internetu lub telefonii, rozliczanych w oparciu o czas i ilość, w ramach wybranego przez niego pakietu taryfowego - przed osiągnięciem tego limitu lub niezwłocznie po.
- 2.17. Niezależnie od Abonamentu, w przypadku wyczerpania pakietu transferu danych lub pakietu połączeń (minut) udostępnionego na zasadach wynikających z Umowy, Abonent może dokonywać Doładowań, bądź wykonywać dodatkowo płatne połączenia płatne z dołu

wraz z fakturą za następny okres rozliczeniowy. Stawki opłat za połączenia wynikają z Informacji Przedumownej

- 2.18. Wszelkie opłaty dostępne są w Informacji o ofertach i cenach, Informacje o aktualnej ofercie dostępne są w Serwisie internetowym.
- 2.19. W zakresie fakultatywnego obciążenia rachunku Dostawca Usług oferuje Abonentowi co najmniej cztery progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 70 i 100 zł. Dostawca Usług potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku wybrany przez Abonenta próg kwotowy. W przypadku, gdy Abonent, udzielając zgody, nie określił progu kwotowego, próg ten wynosi 70 zł dla danego okresu rozliczeniowego a w przypadku jego braku - miesiąca kalendarzowego. W momencie osiągnięcia progu kwotowego Dostawca Usług natychmiast poinformuje Abonenta o tym fakcie oraz zablokuje możliwość nabycia usług lub towarów z wykorzystaniem usługi fakultatywnego obciążenia rachunku. Po osiągnięciu progu kwotowego, świadczenie usługi fakultatywnego obciążenia rachunku jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego, do wysokości tego progu.

### **3. Zapewnienie połączeń z numerami alarmowymi**

- 3.1. Dostawca Usług zapewnia połączenia z numerami alarmowymi.
- 3.2. W zakresie usługi telefonii VOiP połączenia z numerami alarmowymi nie są realizowane w przypadku niedziałania Usługi dostępu do Internetu z uwagi na powiązanie technologiczne. Połączenie telefoniczne odbywa się przez Internet.
- 3.3. Informacją o lokalizacji zakończenia sieci, z którego zostało wykonane połączenie do numeru alarmowego w stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej jest dokładny adres zainstalowania zakończenia sieci.
- 3.4. Informacja o lokalizacji zakończenia sieci, z którego zostało wykonane połączenie do numeru alarmowego, w stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej, przekazywana jest do systemu zarządzanego przez Prezesa UKE, w czasie.
- 3.5. Przeniesienie urządzenia umożliwiającego połączenia na numery geograficzne (stacjonarne) do innej lokalizacji niż wskazanej na Umowie skutkować będzie wykazywaniem danych geograficznych określonych w Umowie. Abonent zobowiązany jest do informowania Dostawcy usług o zmianach lokalizacji urządzenia – adresu jego montażu.

### **4. Spis abonentów**

- 4.1. Dostawca Usług może udostępniać swojemu Abonentowi, po cenie uwzględniającej koszty, aktualny spis swoich Abonentów posiadających przydzielone numery, z obszaru strefy numeracyjnej, w której znajduje się zakończenie sieci danego Abonenta.
- 4.2. Dostawca Usług może świadczyć swoim Abonentom usługę informacji o numerach telefonicznych, obejmującą co najmniej jego Abonentów, z wyłączeniem Abonentów korzystających z usług komunikacji głosowej świadczonych za pomocą aparatu publicznego lub przez wybranie numeru dostępu do Sieci Dostawcy Usług oraz Abonentów usług przedpłaconych polegających na rozpowszechnianiu lub rozprowadzaniu programów telewizyjnych drogą naziemną, kablową lub satelitarną.
- 4.3. Dostawca Usług udostępnia niezbędne dane do celów prowadzenia spisów Abonentów i informacji o numerach innym Dostawcom Usługi komunikacji głosowej, prowadzącym spisy Abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz usługę informacji o numerach obejmującej wszystkich Abonentów usług komunikacji głosowej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- 4.4. Udostępnienie danych następuje na podstawie Umowy. W Umowie określa się w szczególności formę udostępnienia danych.
- 4.5. Dane osobowe przetwarzane przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego zawarte w publicznie dostępnym spisie abonentów, wydawanym w postaci papierowej lub w postaci elektronicznej, a także udostępniane za pośrednictwem służb informacyjnych przedsiębiorcy telekomunikacyjnego są ograniczone do:
  - a) numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta;
  - b) nazwiska i imion Abonenta;

- c) nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania, przy której znajduje się zakończenie sieci, udostępnione Abonentowi - w przypadku stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej albo nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania - w przypadku ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej.
- 4.6. Abonenci, przed umieszczeniem ich danych w spisie, są informowani nieodpłatnie o celu spisu lub telefonicznej informacji o numerach, w których ich dane osobowe mogą się znajdować, a także o możliwości wykorzystywania spisu za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej postaci.
- 4.7. Zamieszczenie w spisie danych identyfikujących Abonenta będącego osobą fizyczną może nastąpić wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności.
- 4.8. Rozszerzenie zakresu danych, o których mowa w pkt 5.5 wymaga zgody Abonenta.
- 4.9. Udostępnianie w spisie lub za pośrednictwem służb informacyjnych danych identyfikujących Abonentów innych niż wymienieni w pkt 5.7 nie może naruszać słusznym interesów tych podmiotów.
- 4.10. Przedsiębiorca telekomunikacyjny jest obowiązany zabezpieczyć spisy wydawane w postaci elektronicznej w sposób uniemożliwiający wykorzystanie zawartych w nich danych niezgodnie z przeznaczeniem.
- 4.11. Przedsiębiorca telekomunikacyjny jest obowiązany informować Abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.

## 5. Przeniesienie numeru

- 5.1. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe.
- 5.2. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności Abonent, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci tego samego operatora na obszarze:
  - a) o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych;
  - b) całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
- 5.3. Abonent może żądać przy zmianie Dostawcy Usługi komunikacji głosowej przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci operatora na:
  - a) obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych;
  - b) terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
- 5.4. Nie jest możliwe przenoszenie numerów między stacjonarnymi i ruchomymi publicznymi sieciami telekomunikacyjnymi.
- 5.5. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru, może wypowiedzieć Umowę z dotychczasowym Dostawcą Usługi komunikacji głosowej bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu Dostawcy Usługi w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie, o którym mowa w art. 304 ust. 1.
- 5.6. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru, określa tryb tego przeniesienia:
  - a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową z dotychczasowym Dostawcą Usługi komunikacji głosowej;
  - b) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową z dotychczasowym Dostawcą Usługi komunikacji głosowej, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
  - c) na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z Umowy z Dotychczasowym Dostawcą Usługi komunikacji głosowej.
- 5.7. 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. Termin rozpoczęcia świadczenia Usługi przez nowego Dostawcę Usługi komunikacji głosowej powinien być

- zgodny z terminem rozwiązania Umowy z dotychczasowym Dostawcą Usługi komunikacji głosowej.
- 5.8. Nowy Dostawca Usługi komunikacji głosowej doręcza Abonentowi na trwałym nośniku potwierdzenie przeniesienia numeru.
- 5.9. Za przeniesienie przydzielonego numeru nie pobiera się opłat od Abonenta.
- 5.10. W przypadku gdy przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie, o którym mowa w pkt 5.7 dotychczasowy Dostawca Usługi komunikacji głosowej wznowia lub kontynuuje świadczenie Usługi na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru. Wznowienie świadczenia Usługi następuje w takim terminie, aby utrata dostępu przez Abonenta do świadczonych Usług nie przekroczyła 1 dnia roboczego.
- 5.11. Jeżeli przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie 30 dni od terminu wskazanego w pkt 5.7:
- wypowiedzenie Umowy z dotychczasowym Dostawcą Usług komunikacji głosowej staje się bezskuteczne - w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Abonenta, o czym Dotychczasowy Dostawca Usługi informuje Abonenta;
  - z innych powodów niż rezygnacja Abonenta ze zmiany Dostawcy Usługi komunikacji głosowej - Umowę z nowym Dostawcą Usługi komunikacji głosowej uważa się za niezawartą, o czym nowy Dostawca Usługi informuje Abonenta.
- 5.12. W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru, Abonentowi przysługuje od dotychczasowego Dostawcy Usługi jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych, a w przypadku Abonentów usługi przedpłaconej - w wysokości 1/4 sumy wartości doładowań konta z ostatnich 3 miesięcy, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 337 ust. 3 PKE.
- 5.13. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie dotychczasowego Dostawcy Usługi komunikacji głosowej, Dostawcy temu przysługuje zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, po którego stronie leżały przyczyny opóźnienia.
- 5.14. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, Abonentowi przysługuje od nowego Dostawcy Usługi komunikacji głosowej jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień od dnia przeniesienia numeru, w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych, a w przypadku Abonentów usługi przedpłaconej - w wysokości 1/2 sumy wartości doładowań konta z ostatnich 3 miesięcy.
- 5.15. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w pkt 5.12 i 5.14, oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły:
- w przypadku, o którym mowa w pkt 5.12 - do dnia przeniesienia numeru lub dnia zakończenia obowiązywania kontynuowanej lub wznowionej Umowy, o której mowa w ust. 2, z dotychczasowym Dostawcą Usługi;
  - w przypadku, o którym mowa w pkt 5.14 - do dnia przeniesienia numeru do sieci dotychczasowego Dostawcy Usługi komunikacji głosowej lub uzyskania zgody Abonenta na świadczenie usług przez nowego Dostawcę Usługi komunikacji głosowej z wykorzystaniem dotychczasowego numeru.

## **6. Warunki korzystania ze sprzętu**

- 6.1. Dostawca Usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie.
- 6.2. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją.
- 6.3. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy Usług. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile postanowienia Umowy nie stanowią inaczej.

- 6.4. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu związana z przemieszczeniem Sprzętu poza lokal Abonenta wymaga pisemnej zgody Dostawcy Usług.
- 6.5. Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w celu świadczenia - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.
- 6.6. Z momentem wydania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent powinien niezwłocznie po wykryciu zdarzenia poinformować BOK o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Dostawcę Usług do używania.
- 6.7. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.
- 6.8. Abonent zobowiązuje się odłączyć od sieci elektrycznej oraz zasilania wszelkie Urządzenia Końcowe oraz Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych.

## **7. Informacja o udogodnieniach i usługi przeznaczone dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami oraz sposobie uzyskania aktualnych informacji**

- 7.1. Na żądanie konsumenta z niepełnosprawnościami Informacje Przedumowne, Zwięzłe Podsumowanie Warunków Umowy oraz pozostałe informacje zawarte w Umowie, doręczane są w postaci dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami.
- 7.2. Dostawca Usług stosuje udogodnienia wskazane w rozporządzeniu Ministra Cyfryzacji.
- 7.3. Dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych w jednostce obsługującej użytkowników końcowych danego Dostawcy Usług zapewnia obsługę osób niepełnosprawnych na stanowisku wyposażonym w:
  - a) urządzenie umożliwiające komunikację z osobą niesłyszącą lub niemówiącą oraz ułatwiające komunikację z osobą słabowidzącą;
  - b) urządzenie zapewniające komunikację audiowizualną osoby niesłyszącej lub niemówiącej z tłumaczem polskiego języka migowego lub systemu językowo-migowego w czasie rzeczywistym lub kontakt z tłumaczem.
- 7.4. Dostawca Usług udostępnia udogodnienie w jednostce obsługującej użytkowników końcowych od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:30 do 16:30, o ile jednostka ta jest czynna w tych godzinach, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- 7.5. Dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych zapewnia udogodnienia, o których mowa w 7.3, w 1/6 liczbie jednostek obsługujących użytkowników końcowych danego Dostawcy Usług, w tym co najmniej w jednej jednostce obsługującej użytkowników końcowych w każdym mieście na prawach powiatu, o ile dany Dostawca Usług posiada jednostkę w tym mieście.

Dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych zapewnia dostępność jednostki, o której mowa w ust. 7.3, dla osób niepełnosprawnych z upośledzeniem narządu ruchu

**W pozostałym zakresie zastosowanie mają Informacje Przedumowne.**

data i podpis Abonenta