

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

### §1. Przedmiot Regulaminu

Niniejszy Regulamin, wydany na podstawie ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo Telekomunikacyjne, określa zakres i warunki świadczenia Usług na rzecz Abonenta przez Platan Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka Komandytowa z siedzibą w Sopocie przy ul. Platanowej 2, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000815911, NIP: 5851489802, REGON: 384954710, reprezentowaną przez Komplementariusza Platan Sp. z o.o.

### § 2. Definicje

Na potrzeby interpretacji Umowy, Regulaminu i innych dokumentów przyjmuje się następujące definicje:

1. **Abonent** – osoba prawna lub jednostka organizacyjna bez osobowości prawnej będąca stroną Umowy zawartej z Platan.
2. **Baza** – pakiet Usług podstawowych, przypisany do każdego Abonenta, którego skład jest uzależniony od zamówionych stanowisk.
3. **Biuro Obsługi Klienta (BOK)** – jednostka organizacyjna Platan, której zadaniem jest w szczególności udzielanie Użytkownikowi informacji niezbędnych do wykonywania Umowy i korzystania z Usług oraz do obsługi serwisowej i gwarancyjnej.
4. **Cennik** – wykaz Usług zawierający zestawienie rodzaju i wysokość opłat, dostępny również pod adresem internetowym [www.platan.pl](http://www.platan.pl)
5. **Cennik Promocyjny** – promocyjna modyfikacja Cennika w szczególności w zakresie cen, rabatów, upustów, Usług, ich parametrów lub zakresu, ograniczona w szczególności co do określonego kręgu Abonentów, do których jest skierowana lub czasu obowiązywania.
6. **Dostawca** - Aiton Caldwell S.A. z siedzibą w Gdańsku przy ul. Trzy Lipy 3, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Gdańsk Północ w Gdańsku, Wydział VII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000313046, NIP 583-304-27-23, kapitał zakładowy 1.012.273 PLN opłacony w całości.
7. **Instalacja** – konfiguracja i podłączenie Urządzenia lub Urządzeń określonych w Umowie.
8. **Kod Autoryzacji** - poufny ciąg znaków udostępniony wyłącznie Abonentowi i umożliwiający jego identyfikację dla potrzeb kontaktu z BOK.
9. **Limit Kredytowy** – wartość kredytu kupieckiego udzielonego przez Platan Abonentowi, po przekroczeniu którego Platan ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, z wyłączeniem możliwości realizacji połączeń na numery alarmowe oraz do służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy.
10. **Okres Rozliczeniowy** – przedział czasowy, za który dokonywane są rozliczenia z tytułu Usług świadczonych na rzecz Abonenta przez Platan.
11. **Oplaty** – kwota lub kwoty należne Platan od Abonenta, których wysokość naliczana jest adekwatnie do świadczonych Usług określonych w Umowie, Regulaminie,

Cenniku lub Cenniku Promocyjnym.

12. **Panel Abonenta** – personalizowana strona www umożliwiająca zarządzanie Usługami w zakresie określonym w Umowie.
13. **Platan** – Platan Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka Komandytowa z siedzibą w Sopocie przy ul. Platanowej 2, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000815911, NIP: 5851489802, REGON: 384954710, reprezentowaną przez Komplementariusza Platan Sp. z o.o.
14. **Regulamin** – niniejszy regulamin, określający ogólny zakres i warunki świadczenia Usług.
15. **Stanowisko** – podstawowy element Usługi, na którą składa się Urządzenie oraz określona w Cenniku ilość numerów miejskich.
16. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta w formie pisemnej pomiędzy Platan a Abonentem, której integralną część stanowią Regulamin, Cennik oraz Cennik Promocyjny.
17. **Urządzenie** – urządzenie lub oprogramowanie telekomunikacyjne służące do korzystania z Usług, dostarczone przez Platan w ramach Umowy.
18. **Usługi** – usługi telekomunikacyjne świadczone przez Platan na rzecz Abonenta.
19. **Użytkownik** – osoba upoważniona przez Abonenta do korzystania z Usługi.

### § 3. Zawarcie Umowy

1. Przez zawarcie Umowy Platan zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z Umową i Regulaminem, Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania Opłat za wykonane Usługi oraz przestrzegania postanowień Regulaminu i Umowy.
2. Umowa zawierana jest w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.
3. Umowa może być zawarta na czas określony, zgodnie z obowiązującym prawem lub na czas nieokreślony.
4. W imieniu Platan Umowę zawiera osoba przez niego upoważniona.
5. Abonent zawiera Umowę przez należycie umocowanego przedstawiciela, przy czym umocowanie powinno być wykazane odpowiednim dokumentem.
6. Zawarcie i wykonywanie Umowy przez Platan uzależnione jest od istnienia technicznych i prawnych możliwości realizacji Usług na rzecz Abonenta w danej lokalizacji.
7. Platan zobowiązuje się, stosownie do możliwości technicznych, do rozpoczęcia świadczenia Usług w terminie ustalonym w Umowie.
8. Platan może uzależnić zawarcie Umowy od:
  - a) dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania Abonenta wobec Platan wynikającego z Umowy,
  - b) udokumentowania statusu prawnego i aktualnego adresu siedziby,

Serwery telekomunikacyjne PBX • Systemy nagłośnienia dla obiektów użyteczności publicznej

- c) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta wynikającej z danych posiadanych przez Platan lub udostępnionych przez Biuro Informacji Gospodarczej,
  - d) złożenia przez Abonenta stosownego zabezpieczenia, w szczególności kaucji, jeżeli z informacji posiadanych przez Platan wynika, że terminowa realizacja zobowiązań przez Abonenta, w szczególności płatności Opłaty, może być wątpliwa.
9. Platan zastrzega sobie prawo do kopiowania doręczonych dokumentów i przechowywania kopii wraz z Umową przez okres wykonywania zobowiązań z niej wynikających.
  10. Abonent zawierając Umowę oświadcza, że posiada pełną zdolność do czynności prawnych lub w przypadku, gdy posiada ograniczoną zdolność do czynności prawnych uzyskał zgodę przedstawiciela ustawowego.
5. Abonent wyraża zgodę na dostęp do swojej lokalizacji w celu zainstalowania Urządzeń.
  6. Abonent jest stroną wyłącznie odpowiedzialną za prawidłowe funkcjonowanie sieci LAN w lokalizacji Abonenta oraz za dostawę i jakość mediów, w szczególności dostępu do sieci Internet, niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Usług i Urządzeń. Wymogi techniczne niezbędne do prawidłowego działania Usług opublikowane są na stronie [www.platan.pl](http://www.platan.pl).
  7. Platan świadczy Usługę z uwzględnieniem standardów określonych powszechnymi przepisami prawa.
  8. Platan świadczy Usługi zgodnie ze standardami ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych) oraz IETF (Internet Engineering Task Force), w tym przewodnikami ETSI (EG), raportami technicznymi ETSI (TR), raportami specjalnymi ETSI (SR), europejskimi standardami (EN), standardami ETSI (ES), specyfikacjami technicznymi ETSI (TS).
  9. Platan w zakresie świadczenia Usług korzysta z dokumentów publikowanych przez ITU-T (Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny - Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU, zajmujący się tworzeniem wysokiej jakości standardów, obejmujących wszystkie dziedziny telekomunikacji).
  10. W zakresie funkcjonalności dostarczonych przez Dostawcę Usług, Platan:
    - a) zapewnia możliwość realizacji połączeń z numerami alarmowymi, po określeniu przez Abonenta lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w celu określenia właściwego centrum obsługi numerów alarmowych,
    - b) gromadzi dane o lokalizacji sieciowej telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie,
    - c) wskazuje, iż ograniczeniem w kierowaniu połączeń alarmowych jest konieczność uprzedniego określenia przez Abonenta lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego,
    - d) wskazuje, iż ograniczenia w dostępie do Usług i aplikacji mogą wynikać z:
      - uwarunkowań technicznych infrastruktury Abonenta niedostosowanej do warunków świadczenia Usług w szczególności braku wymaganej Regulaminem przepustowości łącza internetowego,
      - wykorzystywania przez Abonenta większej ilości kanałów rozmów niżeli określona Regulaminem lub Umową,
      - nieistnienia albo ograniczeń technicznych lub prawnych możliwości realizacji Usług na rzecz Abonenta, w danej lokalizacji.
    - e) monitoruje zajętość łącza międzyoperatorskich i wykorzystanie pasma dostępu do sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, zgodnie z wewnętrznymi procedurami Dostawcy obowiązującymi w przedmiotowym zakresie; działania te nie wpływają na jakość świadczonych Usług;
    - f) w przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług, Dostawca jest uprawniony do podejmowania

#### § 4. Przyczyny odmowy zawarcia Umowy lub odstąpienia od Umowy

Platan ma prawo odmowy zawarcia Umowy lub odstąpienia od Umowy w terminie 10 dni od daty jej zawarcia w przypadku:

- a) braku możliwości technicznych Platan do świadczenia Usług,
- b) niespełnienia przez Abonenta warunków wynikających z Regulaminu,
- c) podania przez Abonenta błędnych lub nieaktualnych danych przy zawarciu Umowy,
- d) negatywnej oceny w odniesieniu do możliwości wykonania zobowiązań wobec Platan przez Biuro Informacji Gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50 poz. 424 oraz z 2004 r. Nr 68 poz. 623 i Nr 116 poz. 1203); Platan powiadamia Abonenta lub osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

#### § 5. Świadczenie Usług

1. Dostawcą Usługi jest firma Aiton Caldwell S.A. z siedzibą w Gdańsku przy ul. Trzy Lipy 3, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Gdańsk Północ w Gdańsku, Wydział VII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000313046, NIP 583-304-27-23, kapitał zakładowy 1.012.273 PLN opłacony w całości.
2. W zakresie Usług – z zastrzeżeniem szczegółowych postanowień Regulaminu, Cennika i Cennika Promocyjnego, Platan zobowiązuje się do udostępnienia Abonentowi przyłącza do sieci Platan umożliwiającego w szczególności realizację telefonicznych połączeń krajowych, międzynarodowych i do sieci komórkowych, w tym połączeń na telefony alarmowe we wskazanej przez Abonenta lokalizacji oraz zapewnia obsługę serwisową.
3. Maksymalna liczba jednoczesnych połączeń wychodzących z jednego stanowiska nie może być większa niż dwa.
4. Dostawca gwarantuje parametry Usługi na styku systemu Platan z siecią Internet. Abonent jest zobowiązany zapewnić dostęp do sieci Internet oraz infrastrukturę sieci LAN i inne media umożliwiające przyłączenie Urządzeń i świadczenie Usług przez Platan.

Serwery telekomunikacyjne PBX • Systemy nagłośnienia dla obiektów użyteczności publicznej

następujących działań:

- podjęcia środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami;
  - informowania użytkowników o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
  - niezwłocznego informowania Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych oraz podjętych przez Dostawcę działaniach;
  - podjęcia proporcjonalnych i uzasadnionych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub Usług, oraz przerwania lub
  - ograniczenia świadczenia Usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub Usług;
  - niezwłocznego informowania Prezesa UKE o podjęciu środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, jednak nie później niż w ciągu 24 godzin od ich podjęcia.
11. W przypadku zawarcia Umowy z przeniesieniem numeru telefonicznego od innego operatora telekomunikacyjnego (dawcy), Platan nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie w rozpoczęciu świadczenia Usługi spowodowane działaniem lub zaniechaniem dawcy numeru.
12. Informacje dotyczące Usług zawarte są w Umowie, Cenniku, Cenniku Promocyjnym oraz na stronie internetowej [www.platan.pl](http://www.platan.pl).
13. W przypadku sprzeczności Cennik Promocyjny ma pierwszeństwo przed odmiennymi postanowieniami Regulaminu i Cennika.
14. Platan zastrzega sobie prawo do ustalenia Limitu Kredytowego, w chwili zawarcia Umowy oraz do jego zmiany w okresie jej trwania.
15. W przypadku przekroczenia Limitu Kredytowego Platan zastrzega sobie prawo do zawieszenia świadczenia Usług do czasu uregulowania należnych zobowiązań Abonenta.
16. Limit Kredytowy może zostać zmieniony przez Platan także na wniosek Abonenta skierowany do BOK. Zmiana limitu kredytowego nie będzie traktowana jako zmiana Umowy. Warunkiem zmiany Limitu Kredytowego na wniosek Abonenta jest brak zaległości płatniczych Abonenta wobec Platan.

## § 6. Urządzenie

1. Platan publikuje na stronie [www.platan.pl](http://www.platan.pl) listę Urządzeń do korzystania z Usługi.
2. Platan nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe funkcjonowanie Usługi w przypadku wykorzystania przez Abonenta urządzeń innych niż Urządzenia, o których mowa w ust. 1.
3. Platan może zażądać od Abonenta odłączenia od sieci Dostawcy urządzeń innych niż określonych w ust. 1, jeżeli urządzenia te zakłócają funkcjonowanie sieci Dostawcy lub są niezgodne z obowiązującymi dla takich urządzeń standardami.

## § 7. Obsługa klienta

1. Platan prowadzi serwisową obsługę Abonenta w zakresie świadczonych Usług, a w szczególności pomocy przy konfiguracji Usług i Urządzeń certyfikowanych, o których mowa w §6, na warunkach opisanych w Regulaminie.
2. Platan zobowiązany jest do podjęcia działań zmierzających do usunięcia przyczyn wadliwego działania Usług w terminie 48 godzin od powiadomienia. Wadliwe działanie Usługi usuwane będzie niezwłocznie, w miarę możliwości organizacyjnych i technicznych Platan.
3. Za czynności serwisowe podjęte na żądanie Abonenta, a nie wynikające z wadliwego działania Usługi w szczególności spowodowane błędnym funkcjonowaniem infrastruktury Abonenta, jego łącza dostępowego do sieci Internet lub podłączeniem do sieci urządzenia innego, niż wskazane w §6, Platan może pobierać Opłaty zgodnie z Cennikiem lub Cennikiem Promocyjnym.
4. Kontakt z BOK możliwy jest w terminach określonych na stronie [www.platan.pl](http://www.platan.pl) za pośrednictwem:
  - a) poczty elektronicznej pod adresem e-mail: [telecom@platan.pl](mailto:telecom@platan.pl) w sprawach handlowych związanych z Usługą,
  - b) poczty elektronicznej pod adresem e-mail: [telecom-service@platan.pl](mailto:telecom-service@platan.pl) w sprawach serwisowych związanych z Usługą,
  - c) infolinii dostępnej pod numerem: +48 58 555 88 20.
5. Wszelkie czynności podejmowane przez BOK na rzecz Abonenta dokonywane są po uprzedniej prawidłowej autoryzacji. Autoryzacja Abonenta dokonywana jest na podstawie numeru Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub za pośrednictwem Kodu Autoryzacji zawartego w tej Umowie.
6. Platan zastrzega sobie prawo do rejestracji połączeń telefonicznych z BOK.

## § 8. Reklamacje

1. Reklamacji podlega w szczególności niedotrzymanie z winy Platan daty rozpoczęcia świadczenia Usługi, niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, nieprawidłowe obliczenie Opłaty.
2. Jednostką Platan rozpatrującą reklamacje dotyczące Usług, w zakresie objętym odpowiedzialnością Platan, jest BOK.
3. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Platan, a także przy

Serwery telekomunikacyjne PBX • Systemy nagłośnienia dla obiektów użyteczności publicznej

wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

4. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
  - a) pełną nazwę firmy, adres siedziby Abonenta oraz adres korespondencyjny Abonenta,
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Platan lub adres miejsca zakończenia sieci,
  - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji dotyczącej daty rozpoczęcia świadczenia Usługi,
  - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty,
  - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
  - h) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w § 8 ust. 4, BOK niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia w terminie 7 dni, pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania, o czym informuje się na piśmie Abonenta.
6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Platan w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, potwierdzi jej przyjęcie w formie pisemnej, o ile w tym czasie nie zostanie udzielona odpowiedź na reklamację.
7. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu lub pisemnie w Platan, upoważniona osoba reprezentująca Platan przyjmująca reklamację jest zobowiązana niezwłocznie potwierdzić przyjęcie poprawnie złożonej reklamacji w formie pisemnej.
8. Reklamacja poprawnie zgłoszona, zawierająca wszystkie wymienione w Regulaminie elementy, rozpatrywana będzie przez Platan w terminie trzydziestu dni od jej zgłoszenia, pod rygorem uznania, że reklamacja jest zasadna.
9. Platan udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, informując Abonenta o sposobie rozstrzygnięcia reklamacji.
10. Termin, o którym mowa w § 8 ust 8, uważa się za zachowany w razie nadania przez Platan listem poleconym pisemnej odpowiedzi o sposobie rozstrzygnięcia reklamacji w polskiej placówce pocztowej operatora publicznego.
11. Reklamację złożoną po upływie 12 miesięcy od ostatniego dnia 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

telekomunikacyjnej pozostawia się bez rozpoznania, o czym informuje się Abonenta.

12. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania Opłat, również tych objętych reklamacją.
13. Abonent ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, to jest w przypadku negatywnego rozpoznania reklamacji przez Platan.

### § 9. Rozwiązanie Umowy

1. Każda ze Stron może rozwiązać Umowę zawartą na czas nieokreślony z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia. Miesięczny okres wypowiedzenia liczony jest od pierwszego dnia Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym złożone zostało oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy i kończy się w ostatnim dniu tego Okresu Rozliczeniowego. Wypowiedzenie Umowy wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Za dzień złożenia wypowiedzenia Umowy przez Abonenta przyjmuje się dzień doręczenia wypowiedzenia na adres siedziby Platan.
3. W dniu upływu okresu wypowiedzenia Umowy ulega ona rozwiązaniu, a Platan zaprzestaje świadczenia Abonentowi Usług.
4. W okresie wypowiedzenia naliczane są Opłaty wynikające z Umowy.
5. W przypadku zawarcia Umowy związanej z ulgą przyznaną Abonentowi, Platan jest uprawniony żądać kary umownej z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Platan z przyczyn leżących po stronie Abonenta przed upływem okresu, na który Umowa została zawarta, w wysokości nieprzekraczającej równowartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.
6. Roszczenie związane z przyznaną ulgą płatne będzie na podstawie wezwania do zapłaty dostarczonego Abonentowi. Wezwanie może być dostarczone wraz z rachunkiem w odrębnym piśmie.
7. Rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy może spowodować bezpowrotną utratę konfiguracji usług oraz danych Abonenta przechowywanych w systemie danych i wykorzystywanych przez Abonenta przy korzystaniu z Usług, na co Abonent wyraża zgodę.
8. Platan może rozwiązać Umowę bez wypowiedzenia w trybie natychmiastowym, na dzień złożenia Abonentowi pisemnego oświadczenia o rozwiązaniu umowy w przypadku, gdy:
  - a) Abonent podał nieprawdziwe dane przy zawarciu Umowy,
  - b) poprzez korzystanie z Usług, swoim działaniem lub zaniechaniem Abonent powoduje lub może spowodować szkody Platan lub innych Abonentów Dostawcy,
  - c) wobec Abonenta wszczęto postępowanie likwidacyjne,
  - d) Abonent poprzez korzystanie z Usług narusza postanowienia Regulaminu, Umowy, Cennika, Cennika Promocyjnego lub powszechnie obowiązujące przepisy prawa i nie zaprzestął takiego naruszenia pomimo

Serwery telekomunikacyjne PBX • Systemy nagłośnienia dla obiektów użyteczności publicznej

wezwania przez Platan.

### § 10. Zawieszenie świadczenia Usług

1. Platan może zawiesić świadczenie Usług w przypadku, gdy:
  - a) Abonent wskazał nieprawdziwe lub nieprawidłowe dane przy zawarciu Umowy,
  - b) poprzez korzystanie z Usług, swoim działaniem lub zaniechaniem Abonent powoduje lub może spowodować szkodę Platan lub innych Abonentów Dostawcy,
  - c) wobec Abonenta wszczęto postępowanie likwidacyjne,
  - d) Abonent poprzez korzystanie z Usług narusza postanowienia Regulaminu, Umowy, Cennika, Cennika Promocyjnego lub powszechnie obowiązujące przepisy prawa i nie zaprzestał takiego naruszenia pomimo wezwania przez Platan,
  - e) nastąpi zmiana prawa, które uniemożliwia Platan świadczenie Usług.
2. Platan ma prawo ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usług, jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą najstarszej należności przez okres dłuższy niż 14 dni.
3. W przypadku sporu co do wysokości Opłaty Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania należności nieobjętych sporem.
4. Platan może przerwać albo w niezbędnym zakresie ograniczyć świadczenie Usług lub zmienić warunki ich świadczenia, jeżeli zachodzą poważne okoliczności uniemożliwiające zachowanie ciągłości świadczenia Usług, w sytuacjach szczególnego zagrożenia, lub zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej lub ochrony danych Dostawcy.
5. W okresie zawieszenia świadczenia Usług z przyczyn dotyczących Abonenta Platan uprawniony będzie do naliczania opłat abonamentowych, zgodnie z Cennikiem.
6. Platan może wznowić świadczenie Usług po ustaniu przyczyn zawieszenia ich świadczenia.
7. W przypadku, gdy zawieszenie świadczenia Usług z przyczyn leżących po stronie Abonenta obejmuje okres 90 dni, Platan jest uprawniony do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

### § 11. Opłaty

1. Opłaty za Aktywację i Usługi uiszczane są na podstawie faktur VAT wystawianych Abonentowi przez Platan.
2. Abonent wyraża zgodę na przysyłanie faktur w formie elektronicznej zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta, chyba że Abonent złoży w terminie 21 dni od dnia zawarcia Umowy pisemną dyspozycję o doręczaniu mu faktur VAT w formie pisemnej. Abonent upoważnia Platan do wystawienia faktury VAT bez podpisu Abonenta.
3. W razie cofnięcia przez Abonenta zgody na przysyłanie faktur VAT drogą elektroniczną, faktury VAT będą przysyłane Abonentowi w formie pisemnej, począwszy od okresu rozliczeniowego następującego po okresie, w którym Platan otrzyma pisemne oświadczenie Abonenta o cofnięciu zgody.
4. Wysokość Opłat określa Cennik lub Cennik Promocyjny.
5. Opłaty za połączenia telefoniczne rozliczane są po zakończeniu Okresu Rozliczeniowego. Pozostałe Usługi rozliczane są wraz z rozpoczęciem Okresu Rozliczeniowego.

6. Platan zastrzega sobie prawo do uwzględnienia w fakturze VAT za dany Okres Rozliczeniowy Opłat za Usługi zrealizowane w poprzednich Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one uwzględnione w poprzednich fakturach VAT.
7. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia Opłaty na rachunek bankowy, w terminie wskazanym w fakturze VAT. Za dzień zapłaty przyjmuje się dzień uznania rachunku bankowego Platan.
8. W razie opóźnienia w płatności którejkolwiek z Opłat, Platan przysługuje prawo do naliczenia Abonentowi odsetek od zaległej płatności w wysokości ustawowej za każdy dzień opóźnienia, poczynając od dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności.
9. Płatności Abonenta wobec Platan, niezależnie od tytułu płatności podanej na przelewie, zaliczane są na spłatę zobowiązań w następującej kolejności, na co Abonent wyraża zgodę:
  - a) kary umowne,
  - b) odsetki za zwłokę,
  - c) zaległe zobowiązania,
  - d) bieżące zobowiązania.
10. Jeśli Usługa zamówiona przez Abonenta jest odpłatna, Platan zastrzega sobie prawo jej realizacji dopiero po otrzymaniu Opłaty.
11. Platan zastrzega sobie prawo do powiadamiania Abonenta o zadłużeniu wobec Platan listownie, pocztą elektroniczną lub telefonicznie.

### § 12. Odpowiedzialność

1. Platan ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy wyłącznie w zakresie określonym powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz Regulaminem.
2. Platan nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy nastąpiło wskutek siły wyższej, działania osoby trzeciej, za którą platan nie ponosi odpowiedzialności, działania Abonenta lub osoby, za którą Abonent ponosi odpowiedzialność lub niezachowania przez Abonenta przepisów bądź postanowień Regulaminu lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Platan nie ponosi odpowiedzialności za utracone przez Abonenta korzyści.
4. Platan nie ponosi odpowiedzialności za błędną konfigurację Usług wykonaną przez Abonenta, w szczególności Platan nie odpowiada za błędne połączenie z numerem alarmowym, jeżeli Abonent wskazał błędną lokalizację zakończenia sieci lub używa Urządzenia innego, niż wskazane w §6.
5. Platan nie ponosi odpowiedzialności za przekazywane przez Abonenta dane, z uwagi na fakt, iż nie jest inicjatorem transmisji, nie wybiera odbiorcy danych oraz nie usuwa albo nie modyfikuje danych będących przedmiotem transmisji.
6. Platan nie ponosi odpowiedzialności za nieuprawnione skorzystanie z Usług przez podmiot inny niż Abonent. Abonent zobowiązany jest zabezpieczyć na własny koszt dostęp do Usług w taki sposób, aby mogły z niej korzystać wyłącznie osoby upoważnione, w szczególności poprzez wprowadzenie

Serwery telekomunikacyjne PBX • Systemy nagłośnienia dla obiektów użyteczności publicznej

- i zachowanie w poufności stosownego loginu i hasła, oprogramowanie zabezpieczające przed atakiem poprzez sieć, a także inne zabezpieczenia informatyczne i fizyczne.
7. Platan nie jest zobowiązany do sprawdzania danych przekazywanych, przechowywanych lub udostępnianych Platan przez Abonenta. Wyłączenie odpowiedzialności Platan obejmuje także automatyczne i krótkotrwałe pośrednie przechowywanie transmitowanych danych Abonenta, jeżeli działanie to ma wyłącznie na celu przeprowadzenie transmisji, a dane nie są przechowywane dłużej, niż jest to w zwykłych warunkach konieczne dla zrealizowania transmisji.
  8. Podczas korzystania z Usług, Abonent zobowiązuje się posługiwać wyłącznie danymi, do których ma tytuł prawny. Abonent zwalnia Platan z wszelkiej odpowiedzialności, jeżeli na skutek posługiwania się przez Abonenta wadliwymi danymi (w szczególności takimi, do posługiwania się którymi Abonent nie miał tytułu prawnego) zostały naruszone prawa podmiotów trzecich, w szczególności została wyrządzona szkoda. W takim przypadku Abonent zobowiązuje się wstąpić do procesu w miejsce Platan nie później niż w terminie siedmiu dni roboczych od dnia powiadomienia Abonenta przez Platan o takim procesie oraz pokrycia wszystkich kosztów i szkód Platan wynikłych na skutek lub w związku z tym procesem.
  9. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług trwającej dłużej niż 12 godzin lub wadliwego działania Usług, za które Platan ponosi odpowiedzialność stosownie do postanowień ustępów poprzedzających, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniej Opłaty za Usługę z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych bezpośrednio poprzedzających dzień przerwy w świadczeniu Usług. Jeżeli okresów rozliczeniowych było mniej niż trzy do ustalenia średniej Opłaty bierze się wszystkie pełne okresy rozliczeniowe.
  10. Z zastrzeżeniem innych postanowień Regulaminu wypłata odszkodowania następuje w przypadku uwzględnienia wniesionej przez Abonenta reklamacji, stosownie do wniosku Abonenta – poprzez zaliczenie kwoty należnego odszkodowania na poczet przyszłych Opłat, wpłatę na rachunek bankowy bądź przekazem pocztowym.
  11. Abonent wyraża zgodę na ograniczenie odpowiedzialności odszkodowawczej Platan za Usługę, z której wynikała ta odpowiedzialność, do wysokości 3-miesięcznej Opłaty, liczonej ze średniej za ostatnie 12 miesięcy korzystania z Usługi.
  12. Ograniczenie odpowiedzialności odszkodowawczej Platan nie dotyczy szkód wyrządzonych Abonentowi z winy umyślnej Platan.
  13. Abonent odpowiada za wszystkie zrealizowane Usługi z jego Urządzenia, niezależnie od tego, kto zlecał Usługę lub z niej korzystał.
- § 13. Ochrona danych, tajemnica telekomunikacyjna**
1. Przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem Usług podlega przepisom Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („Rozporządzenie”).
  2. Z chwilą zawarcia Umowy Abonent powierza firmie Platan przetwarzanie danych osobowych osób wymienionych w umowie, w zakresie imienia i nazwiska, adresu, oznaczenia firmy, nr telefonu, adresu e-mail, podpisu, w zakresie w jakim powierzenie przetwarzania jest niezbędne dla realizacji przez Platan Usług. Powierzenie przetwarzania następuje wyłącznie na czas realizacji Usług i wykonania Umowy.
  3. Administratorem danych osobowych jest Platan Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą w Sopocie przy ul. Platanowa 2, NIP 5851489802, który przetwarza Dane osobowe wyłącznie na celu realizacji Umowy i świadczenia Usług. Polityka prywatności jest dostępna na stronie: <https://www.platan.pl/firma/polityka-prywatnosci.html>
  4. W związku z powierzeniem firmie Platan przetwarzania danych osobowych Platan jest zobowiązany do:
    - zapewnienia, by osoby upoważnione do przetwarzania danych osobowych zobowiązywały się do zachowania tajemnicy, chyba że będą to osoby zobowiązane do zachowania tajemnicy na podstawie ustawy;
    - po zakończeniu świadczenia Usług, usunięcia lub zanonimizowania Danych osobowych i ich wszelkich kopii, chyba że przepisy prawa bezwzględnie obowiązującego przewidują inaczej oraz z zastrzeżeniem prawa Platan do przetwarzania Danych osobowych w zakresie których posiada niezależną podstawę do ich przetwarzania.
  5. Niezależnie od obowiązków Platan wskazanych w pkt 4 Platan na wniosek Abonenta wykona inne obowiązki jakie wynikają z Rozporządzenia. W przypadku konieczności przeprowadzenia audytu Abonenta uzgodni wcześniej z Platan warunki jego przeprowadzenia. Koszty audytu ponosi w każdym przypadku Abonent niezależnie od jego wyniku.
  6. Abonent upoważnia Platan do dalszego powierzenia przetwarzania danych osobowych podwykonawcom Platan, którzy biorą udział w świadczeniu Usług (Procesorzy). Platan udostępnia Abonentowi listę Procesorów na podstawie pisemnego wniosku. Abonent ma możliwość sprzeciwu. Abonent przyjmuje do wiadomości, że brak zgody na powierzenie danych Procesorom może skutkować niemożliwością dalszego świadczenia Usług na rzecz Abonenta, o czym Platan poinformuje Abonenta niezwłocznie.
  7. Platan zapewnia, że będzie korzystał wyłącznie z usług takich dalszych podmiotów przetwarzających, które zapewniają wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi Rozporządzenia, a także chroniło prawa osób, których dane dotyczą. W zakresie przetwarzania Danych osobowych, na Procesorów zostaną nałożone te same obowiązki ochrony danych osobowych, jakie obowiązują Platan zgodnie z niniejszym rozdziałem Warunków.
  8. Platan zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej dotyczącej w szczególności poufności informacji przekazywanych podczas korzystania z Usług, danych

dotyczących Abonenta, okoliczności i rodzaju połączeń, a także informacji o świadczonych na rzecz Abonenta Usług, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone lub wymagane na podstawie przepisów prawa.

9. Abonent ma prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania oraz prawo wniesienia w przypadkach wymienionych w ustawie pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania własnych danych osobowych oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych.
10. Platan może przetwarzać dane Abonenta w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
11. Platan dochowa uzasadnionej technicznie i ekonomicznie staranności, odpowiedniej do stopnia zagrożenia, przy zabezpieczeniu swoich urządzeń teleinformatycznych przed ujawnieniem danych Abonenta lub tajemnicy telekomunikacyjnej.

#### § 14. Kontakt

1. Platan świadczy usługę z wykorzystaniem elektronicznych lub pisemnych form komunikacji. W szczególności zarządzanie Usługami oraz dostęp billingów połączeń możliwe jest z elektronicznego Panelu Abonenta, zabezpieczonego indywidualnym loginem i hasłem. Wyłącznie Abonent ponosi odpowiedzialność za skorzystanie z Panelu Abonenta przez osoby trzecie.
2. Platan przyjmuje korespondencję dotyczącą świadczonych przez siebie Usług drogą elektroniczną, z wykorzystaniem formularza kontaktowego znajdującego się na stronie internetowej [www.platan.pl](http://www.platan.pl) lub pocztą elektroniczną na adresy podane na stronie [www.platan.pl](http://www.platan.pl).
3. Abonent, o ile Regulamin lub Umowa nie stanowi inaczej, przyjmuje korespondencję dotyczącą zamówionych przez siebie Usług drogą elektroniczną, z wykorzystaniem wskazanego przez siebie konta e-mail.
4. Abonent oświadcza, iż wskazane przez Abonenta konto e-mail w Panelu Abonenta jest łącznie:
  - a) użytkowane wyłącznie przez Abonenta,
  - b) zapewnia bezpieczeństwo przekazu komunikatów w rozumieniu art. 175 ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo Telekomunikacyjne,
  - c) wolne od mechanizmów uniemożliwiających Platan przesłanie, niezbędnej dla świadczenia Usług, korespondencji elektronicznej,
  - d) sprawdzane każdego dnia, a korespondencja przesłana na to konto czytana każdego dnia.
5. Do dnia powiadomienia Platan o zmianie konta e-mail przez Abonenta, poczta elektroniczna kierowana przez Platan na dotychczasowe konto e-mail Abonenta jest doręczana ze skutkiem wiążącym dla Abonenta.
6. Wysłanie korespondencji na konto e-mail Platan lub Abonenta uznaje się jako złożenie oświadczenia woli w rozumieniu art. 60 k.c. w chwili określonej w art. 61 § 2 k.c.
7. Abonent zobowiązany jest każdorazowo informować Platan

o zmianie swoich danych wskazanych w Umowie, w szczególności adresu, pod rygorem uznania pism skierowanych na ostatnio wskazany Platan adres za skutecznie doręczone.

#### § 15. Oświadczenia Abonenta

1. Abonent oświadcza, że uzyskał w sposób jednoznaczny, zrozumiały i wyczerpujący wszystkie żądane przez siebie informacje, w szczególności o:
  - a) czynnościach składających się na procedurę zawarcia Umowy,
  - b) skutkach prawnych akceptacji przez Abonenta Regulaminu i Cennika, Cennika Promocyjnego lub innych dokumentów,
  - c) metodach i środkach technicznych służących wykrywaniu i korygowaniu błędów we wprowadzanych danych,
  - d) istotnych właściwościach Usług, a w szczególności o ewentualnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z Usług oraz celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem Usług, wprowadzanych przez Platan do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Abonent,
  - e) opłacie obejmującej wszystkie składniki, a w szczególności podatki,
  - f) zasadach zapłaty Opłaty,
  - g) miejscu i sposobie składania reklamacji,
  - h) prawie cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych do celów marketingowych i przesyłania informacji handlowej drogą elektroniczną i telefonicznie,
  - i) zakresie, celu i okresie przetwarzania danych transmisyjnych oraz innych danych, a także o możliwościach wpływu na zakres tego przetwarzania,
  - j) bezpieczeństwie świadczenia Usług i zachowaniu tajemnicy telekomunikacyjnej.
2. Abonent oświadcza, że posiada tytuł prawny do danych, którymi się posługuje przy zawarciu Umowy i konfiguracji Usług pod rygorem odpowiedzialności cywilnej i karnej.
3. Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych na potrzeby wynikające z Umowy przez Platan oraz upoważnia Platan do przekazywania tych danych podmiotom współpracującym z Platan w związku ze świadczeniem Usług.
4. Abonent oświadcza, iż został poinformowany o prawie wglądu do swoich danych oraz do ich poprawiania oraz usuwania. Abonent został poinformowany o prawie żądania zaprzestania przetwarzania swoich danych osobowych, w zakresie, który nie jest niezbędny do wykonywania postanowień Umowy i świadczenia Usług.
5. Abonent akceptuje fakt, iż zawarcie i wykonywanie Umowy przez Platan uzależnione jest od istnienia technicznych i prawnych możliwości realizacji Usług na rzecz Abonenta, w danej lokalizacji.
6. Abonent oświadcza, że nie wykorzysta systemu teleinformatycznego Platan do dostarczania treści o charakterze bezprawnym.
7. Abonent oświadcza, że uzyskał nieodpłatnie Regulamin, Cennik oraz Cennik Promocyjny i zapoznał się szczegółowo z ich treścią przed zawarciem Umowy i rozpoczęciem świadczenia Usług.

Serwery telekomunikacyjne PBX • Systemy nagłośnienia dla obiektów użyteczności publicznej

8. Na podstawie art. Art. 105 ust. 4a.i 4a<sup>1</sup> ustawy z dnia 19 sierpnia 1997 roku Prawo bankowe (Dz.U. 2018 r. poz.2187 z późn. zm.) w związku z art.13 ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnieniu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. 2019 r., poz.681 z późn. zm.), Abonent upoważnia Platan do występowania i uzyskiwania dotyczących firmy informacji gospodarczych z Biura Informacji Gospodarczej InfoMonitor oraz do występowania do Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej S.A o ujawnianie informacji gospodarczych dotyczących Abonenta.

#### **§ 16. Postanowienia końcowe**

1. Abonent obowiązany jest informować Platan o wszczęciu wobec niego postępowania upadłościowego lub naprawczego, jak i również innych postępowań, w szczególności postępowania likwidacyjnego, które mogą mieć wpływ na wykonanie Umowy.
2. Spory, które nie zostaną usunięte w drodze mediacji lub przez orzeczenie Sądu Polubownego, Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu właściwego dla siedziby Platan.
3. Dla usunięcia wątpliwości Strony postanawiają w myśl art. 58 §3 k.c., że w przypadku, gdyby jakkolwiek część Regulaminu, Cennika, Umowy lub Cennika Promocyjnego okazała się nieważna lub w inny sposób prawnie wadliwa, pozostała część takiego dokumentu pozostanie w mocy. Postanowienia nieważne lub w inny sposób prawnie wadliwe uznaje się za wykreślone, a w ich miejsce wchodzi postanowienia o treści zgodnej z powszechnie obowiązującym prawem i dotychczasowym brzmieniem tego postanowienia, a gdyby nie można było ustalić brzmienia takiego postanowienia, to na jego miejsce wchodzi przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
4. Abonent wyraża zgodę na przeniesienie praw i obowiązków z Umowy przez Platan na dowolny podmiot pod warunkiem zachowania ciągłości świadczenia Usług i jej parametrów na poziomie nie niższym niż świadczył Platan.
5. Bez zgody Platan Abonent nie ma prawa przenieść praw lub obowiązków wynikających z Umowy na jakikolwiek inny podmiot.

#### **§ 17 . Obowiązki Regulaminu i Cennika**

1. Korzystniejsze dla Abonenta postanowienia Regulaminu lub Cennika lub Cennika Promocyjnego mogą być wprowadzane niezwłocznie, a Abonent nie musi być o takich postanowieniach powiadamiany ani wyrażać na nie zgody; dotyczy to w szczególności promocji związanych z obiektywnie i oczywiście korzystnym dla Abonenta zwiększeniem zakresu Usług lub zmniejszeniem Opłaty, a także wprowadzeniem opłat za nowe Usługi lub do zmiany Opłat za Usługi nieobjęte Umową.
2. Cennik Promocyjny ma pierwszeństwo przed odmiennymi postanowieniami Regulaminu i Cennika.
3. Prawem właściwym dla Umowy jest prawo polskie. Platan rekomenduje polubowne zakończenie wszelkich sporów związanych z Umową.
4. Regulamin obowiązuje od dnia 02 stycznia 2020 r.

Serwery telekomunikacyjne PBX • Systemy nagłośnienia dla obiektów użyteczności publicznej