

Załącznik do Uchwały Zarządu

Nr 119/VI/2010 z dnia 09.06.2010r.

**ZAKŁADY MECHANICZNE  
„BUMAR-ŁABĘDY” S.A.  
44-109 Gliwice ul. Mechaników 9**

**REGULAMIN  
ŚWIADCZENIA PUBLICZNIE DOSTĘPNYCH  
USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH**

**Gliwice 2010**

# DZIAŁ 1

## Postanowienia ogólne

### § 1

#### Definicje

1. Określenia użyte w treści Regulaminu oznaczają:

**Dostawca Usług** – Zakłady Mechaniczne „Bumar-Łabędy” S.A. 44-109 Gliwice ul. Mechaników 9

**Abonent** – podmiot, który jest stroną umowy zawartej w formie pisemnej o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dostawcą Usług:

- w przypadku osób prawnych reprezentowany przez upoważnionych przedstawicieli Abonenta, wymienionych w Krajowym Rejestrze Sądowym,
- w przypadku osób fizycznych oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej osobiście;

**Cennik** – cennik usług Dostawcy Usług, obowiązujący w dniu wykonania usługi;

**Sieć Telekomunikacyjna** – zespół funkcjonalnie powiązanych ze sobą urządzeń i linii telekomunikacyjnych – zdefiniowana w Prawie telekomunikacyjnym;

**Centrala** – zespół urządzeń telekomunikacyjnych, do których doprowadzona jest sieć telekomunikacyjna, służąca do zestawiania i rozłączania połączeń telekomunikacyjnych;

**Zakończenie Sieci** – fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług, identyfikowany za pomocą konkretnego adresu sieciowego, przypisanego do numeru i nazwy Abonenta;

**Urządzenie Końcowe** – urządzenie telekomunikacyjne lub jego podzespół przeznaczony do współpracy z siecią, połączone bezpośrednio do zakończenia sieci telekomunikacyjnej;

**Połączenie Telefoniczne** – połączenie ustanowione za pomocą publicznie dostępnej usługi telefonicznej, pozwalające na dwukierunkową łączność w czasie rzeczywistym;

**Usługa** – świadczona przez Dostawcę Usług usługa lub związana z tą usługą dodatkowa;

**Oплата Abonamentowa** – cykliczna opłata uiszczana przez Abonenta, której wysokość określona jest Cenniku i obejmuje koszty utrzymania infrastruktury telekomunikacyjnej Dostawcy Usług oraz kosztów stałych dostępu telekomunikacyjnego do urządzeń innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych;

**Okres Rozliczeniowy** – okres 1 miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy Usług z tytułu świadczonych Usług;

**Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta w formie pisemnej, na podstawie której Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia usług na rzecz Abonenta, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu;

**Zawieszenie Usługi** – okresowe zaprzestanie świadczenia Abonentowi Usługi lub jej elementów;

**Urządzenie Abonenckie** – urządzenie telekomunikacyjne, elektryczne lub elektroniczne przeznaczone do zapewnienia telekomunikacji;

- a) **łącze dyspozytorskie lokalne** – odwód łączący zakończenie sieci z pośrednim punktem dostępu do stacjonarnej sieci telefonicznej za pośrednictwem urządzenia dostępu pośredniego do stacjonarnej, publicznej sieci telefonicznej;
- b) **łącze radiowe analogowe** – obwód łączący głośnikową instalację rozgłoszeniową Abonenta z radiostudium Dostawcy Usług, służące do emisji komunikatów, ogłoszeń i audycji;
- c) **wymagania zasadnicze** – wymagania, jakie powinny spełniać telekomunikacyjne urządzenia końcowe w zakresie:
  - ochrony zdrowia i bezpieczeństwa użytkownika

- kompatybilności elektromagnetycznej w zakresie wynikającym z ich przeznaczenia.

## § 2

### Zakres Regulaminu

1. Regulamin określa zakres i warunki wykonywania przez Zakłady Mechaniczne „BUMAR ŁABĘDY” S. A. usług telekomunikacyjnych publicznie dostępnych, jak również usług dodatkowych.
2. Postanowienia Umowy odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

## § 3

### Zakres świadczenia usług

1. Dostawca Usług oferuje:
  - Usługi głosowe telefonii stacjonarnej,
  - Połączenie lokalne do sieci Internet,
  - Usługi w sieci inteligentnej,
  - Usługi w sieci radiofonicznej,
  - Usługi sieci sygnalizacyjnej,
  - Usługi dodatkowe związane z powyższymi usługami,
2. Zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa.
3. W ramach opłaty abonamentowej Dostawca Usług zapewnia:
  - Stały dostęp do Sieci Dostawcy Usług,
  - Nieodpłatne świadczenie połączeń głosowych w 4-cyfrowej strefie numeracyjnej sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług,
  - Obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
4. W ramach obsługi serwisowej Dostawca Usług zapewnia:
  - usuwanie awarii instalacji telefonicznej do gniazda telefonicznego w pomieszczeniu, w którym zainstalowano końcową stację telefoniczną, z wyłączeniem urządzeń (aparatów) należących do Abonenta i przyłączonych do instalacji Dostawcy Usług,
  - telefoniczną obsługę Abonenta w dni robocze pod numerem telefonu 54-14 lub 91 w godzinach od 6.00 do 14.00
  - możliwość uzyskania w dni robocze pod numerem telefonu 54-14 lub 91 w godzinach od 6.00 do 14.00 informacji dotyczącej aktualnego Cennika oraz świadczonych Usług.

## § 4

### Warunki świadczenia usług

1. Urządzenia abonenckie włączone do sieci telekomunikacyjnej muszą posiadać dokumenty lub znaki potwierdzające zgodność z „zasadniczymi wymaganiami”, o których to wymaganiach mowa jest w Prawie telekomunikacyjnym.
2. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń Abonenckich w lokalu, do którego posiada tytuł prawny lub przedstawia pisemną zgodę właściciela lokalu.
3. Zgoda na instalację i eksploatację Urządzeń Abonenckich oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, zainstalowanie

- Zakończenia Sieci oraz innych urządzeń w sposób wskazany przez przedstawiciela Dostawcy Usług.
4. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Abonentowi Urządzeń Abonenckich jest złożenie podpisu przez Abonenta na „Protokole wykonania usługi” przedłożonym przez przedstawiciela Dostawcy Usług. Podpisanie protokołu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że Urządzenia Abonenckie nie posiadały jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru.
  5. Wszelkich zmian, konserwacji i usuwania uszkodzeń w urządzeniach końcowych lub sieci telekomunikacyjnej będącej własnością Dostawcy Usług, a użytkowanych przez Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Dostawcy Usług.
  6. Dokonanie zmian w urządzeniach końcowych stanowiących zakończenie łącza, będących własnością Abonenta wymaga zgłoszenia Dostawcy Usług.
  7. Konserwacja i usuwanie uszkodzeń urządzeń będących własnością Abonenta, mogą być dokonywane przez służby techniczne Dostawcy Usług na koszt Abonenta.
  8. Uszkodzenia sieci telekomunikacyjnej i urządzeń końcowych będących własnością Dostawcy Usług, powstałe z winy Abonenta będą usuwane na koszt Abonenta.
  9. Dostawca Usług dokonuje okresowych przeglądów stanu technicznego urządzeń końcowych, stanowiących zakończenie łącza sieci sygnalizacyjnej linii dozorowej p-poż.
  10. Abonent jest zobowiązany umożliwić pracownikom Dostawcy Usług sprawdzenie stanu technicznego urządzeń, o których mowa w pkt. 9 oraz dokonanie ich napraw.
  11. Numery zakończeń sieci, gdy jest to technicznie możliwe, mogą być zmienione na wniosek Abonenta. Zmiany numerów urządzeń końcowych Dostawca Usług może dokonać także w przypadku, gdy jest to konieczne ze względów technicznych lub operacyjnych z jednoczesnym powiadomieniem Abonenta na co najmniej 30 dni przed zmianą numeru.
  12. Abonent może zażądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Zmiana numeru podlega opłacie zgodnie z Cennikiem i wymaga odpowiedniego aneksu do umowy.

## **DZIAŁ 2**

### **Umowa**

#### **§ 5**

#### **Zawarcie umowy**

1. Zawarcie Umowy powinno być poprzedzone złożeniem wniosku w siedzibie Dostawcy Usług.
2. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej pod rygorem nieważności po spełnieniu przez Wnioskodawcę warunków określonych w Regulaminie.
3. Umowa zostaje zawarta pod warunkiem istnienia technicznych możliwości świadczenia usług przez Dostawcę Usług w określonych w umowie miejscach instalacji Urządzenia Abonenckiego.
4. Umowa może być zawarta na czas określony (min. 6 miesięcy) lub nie określony i winna zawierać:
  - a) datę sporządzenia i zawarcia umowy,
  - b) okres, na jaki została zawarta umowa,
  - c) rodzaj świadczonych usług,
  - d) termin oczekiwania na przyłączenie do sieci lub termin rozpoczęcia świadczenia usług,
  - e) okres rozliczeniowy,

- f) pełną nazwę firmy i jej adres, nr NIP i REGON oraz imiona, nazwiska osób i pełnione funkcje reprezentantów stron w przypadku umów zawieranych z osobami prawnymi lub,
  - g) imiona i nazwiska właścicieli lub wspólników, ich adresy zamieszkania lub adres firmy, nr NIP i REGON – w przypadku umów zawieranych z osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą na własny rachunek lub,
  - h) imię i nazwisko, adres, PESEL – w przypadku umów zawieranych z osobami fizycznymi,
  - i) okres wypowiedzenia, sposób rozwiązania umowy i wprowadzania zmian.
5. W imieniu Dostawcy Usług oświadczenie woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania umów składają i przyjmują jego upoważnieni przedstawiciele, wpisani do Krajowego Rejestru Sądowego.
  6. Wnioskodawca lub Abonent zawiera, zmienia lub rozwiązuje Umowę osobiście lub przez, pisemnie umocowanego, przedstawiciela lub pełnomocnika
  7. Dostawca Usług uzależnia zawarcie umowy od istnienia możliwości technicznych przyłączenia Abonenta do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług.
  8. Dostawca Usług może odmówić zawarcia umowy z Abonentem:
    - a) który nie spełnia warunków określonych niniejszym Regulaminem,
    - b) z którym Dostawca Usług wcześniej rozwiązał umowę z przyczyn leżących po stronie Abonenta, chyba że osoba zainteresowana wykaże, że nie wystąpi ryzyko rozwiązania nowej Umowy z tych samych przyczyn,
    - c) który nie udostępni Dostawcy Usług kompletnych, rzetelnych i nie budzących wątpliwości, co do ich autentyczności dokumentów niezbędnych do zawarcia umowy,
    - d) który zalega z opłatami na rzecz Dostawcy Usług za świadczone usługi telekomunikacyjne.
    - e) gdy podmiot inny niż osoba fizyczna odmówi przekazania Dostawcy Usług kopii dokumentów dotyczących statusu prawnego, siedziby oraz nadania numerów NIP i REGON.

## § 6

### Wymagane dokumenty

1. W celu zawarcia umowy wnioskodawca przedstawia następujące dokumenty:
  - a) w przypadku osób fizycznych oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą (również spółki cywilne) korzystających z usług:
    - dowód osobisty lub paszport,
    - jeden z niżej wskazanych dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy Usług
    - potwierdzenie korzystania z polecenia zapłaty lub stałego obciążenia ROR,
    - terminowo opłacone dwa ostatnie rachunki za usługi telekomunikacyjne, gaz, czynsz lub energię elektryczną,
  - b) w przypadku osób prawnych, osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą lub jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej:
    - odpis z właściwego rejestru (KRS lub odpowiednio ewidencji działalności gospodarczej)
    - zaświadczenie o nadaniu numeru NIP,
    - numer REGON.
2. Umowa może być zawarta z osobą fizyczną, prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, po przedstawieniu Dostawcy Usług tytułu prawnego do nieruchomości.

Przez tytuł prawny rozumie się uprawnienie do korzystania z nieruchomości stanowiącej budynek bądź lokal (mieszkalny lub użytkowy), potwierdzone decyzją

administracyjną, orzeczeniem sądu lub umową cywilnoprawną (np. umową sprzedaży, najmu, dzierżawy, darowizny itp.). W przypadku posiadania przez użytkownika końcowego tytułu prawnego do nieruchomości innego niż prawo własności, prawo użytkownika wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, przyłączenie pojedynczego zakończenia sieci wymaga przedstawienia przez niego pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej będącego osobą prawną.

3. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo żądania dodatkowych dokumentów i informacji w celu zawarcia umowy, w szczególności potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania Abonenta wobec Dostawcy Usług.
4. W przypadku zawierania Umowy z osobą fizyczną Dostawca Usług będzie gromadzić w swojej bazie i przetwarzać, w celu wykonania Umowy dane osobowe Abonenta zawarte w Umowie, przekazane Dostawcy Usług przez Abonenta w trakcie wykonywania Umowy. Abonent ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych i ich poprawiania.
5. Dostawca Usług nadaje Abonentowi numer zakończenia sieci w ramach posiadanych zasobów numeracji.
6. Po podpisaniu umowy, Dostawca Usług w ramach opłaty za uzyskanie dostępu do sieci telefonicznej instaluje urządzenie końcowe lub inne urządzenie abonenckie stanowiące zakończenie sieci w lokalu Abonenta, przyłącza je do centrali telefonicznej oraz utrzymuje w sprawności łącze telefoniczne.
7. Udostępnienie zakończenia sieci w lokalu Abonenta i jego przyłączenie do centrali telefonicznej powinno nastąpić w terminie 30 dni od dnia zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

## **DZIAŁ 3**

### **Zobowiązania Stron**

#### **§ 7**

1. Dostawca Usług na podstawie Regulaminu i umowy zawartej po spełnieniu warunków określonych w Regulaminie, świadczy Abonentowi usługi.
2. Dostawca Usług, z zachowaniem należytej staranności, zapewnia tajemnicę telekomunikacyjną w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczeniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przez ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej zgodnie z wymogami ustawy Prawo telekomunikacyjne.
3. Dostawca Usług zapewnia Abonentowi poufność informacji o świadczonych na jego rzecz usługach oraz o ich treści, z wyjątkiem przypadków przewidzianych prawem.
4. Dostawca Usług nie odpowiada za treść danych transmitowanych przez Abonenta.
5. Abonent zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.
6. Abonent zobowiązany jest w szczególności do:
  - a) terminowego uiszczania opłat przewidzianych Regulaminem i Cennikiem
  - b) bezzwłocznego poinformowania Dostawcy Usług o każdej zmianie danych zawartych w umowie.
7. Usługi Dostawcy Usług nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta niezgodnie z prawem, z zasadami współżycia społecznego lub w sposób uciążliwy dla innych Abonentów.

## **§ 8**

### **Zawieszenie usług**

1. Dostawca Usług może zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych jeżeli Abonent:
  - a) opóźnia się z zapłatą całości lub części należności przez okres dłuższy niż 30 dni – po uprzednim wezwaniu do uregulowania przeterminowanej należności.
  - b) narusza warunki Regulaminu wykonywania usług lub umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
  - c) podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych.
2. Wznowienie świadczenia usług telekomunikacyjnych po zawieszeniu z przyczyn, o których mowa w pkt. 1a), 1b), 1c) podlega opłacie zgodnie z Cennikiem.
3. Na pisemne żądanie Abonenta Dostawca Usług może zawiesić świadczenie usług telefonicznych. Opłatę zgodną z Cennikiem pobiera się z góry za cały okres zawieszenia.
4. Abonent ma prawo zmiany zakresu świadczonych usług, w tym usług dodatkowych lub miejsc lokalizacji urządzenia końcowego, która dokonywana jest na koszt Abonenta zgodnie z Cennikiem.
5. Zmiana, o której mowa w pkt.4 jest dokonywana na pisemny wniosek Abonenta oraz każdorazowo po akceptacji tego wniosku przez Dostawcę Usług, który przygotowuje stosowny aneks do umowy.
6. Dostawca Usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanych usług, zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem dla każdego typu połączeń ilość jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.
7. Dostawca Usług dostarcza na żądanie Abonenta szczegółowy wykaz wykonywanych usług telekomunikacyjnych (za okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym abonent zażądał tego świadczenia), za który pobiera opłatę w wysokości określonej w Cenniku. Szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych 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.

## **§ 9**

### **Zmiana, rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy**

1. Umowa wygasa wskutek:
  - a) śmierci Abonenta
  - b) utraty przez Abonenta uprawnień do zajmowanego lokalu, w którym zainstalowane jest urządzenie końcowe, jeżeli Abonent w ciągu 30 dni od tego faktu nie poinformuje Dostawcę Usług o swojej decyzji odnośnie przedmiotu umowy.
  - c) wykreślenia Abonenta z właściwego rejestru lub ewidencji o ile stosowne przepisy prawa nakładają na Abonenta obowiązek rejestracji.
2. Umowa może być rozwiązana lub zmieniona przez każdą ze Stron z 30-dniowym pisemnym wypowiedzeniem ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
3. Dostawca Usług może zaprzestać świadczenia usług oraz jednostronnie rozwiązać umowę z Abonentem, bez zachowania okresu wypowiedzenia, jeżeli abonent opóźnia się z płatnością należności za wykonywane usługi przez okres trzech miesięcy od daty powstania zadłużenia, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty

zaległych należności w terminie nie krótszym niż 15 dni, licząc od daty doręczenia wezwania.

4. Poza przypadkiem, o którym mowa w pkt. 3 Dostawca Usług może rozwiązać umowę w trybie natychmiastowym, bez zachowania terminu wypowiedzenia, o którym mowa w pkt. 2 w przypadku:
  - a) podania przez Abonenta nieprawdziwych informacji lub przedstawienia fałszywych dokumentów przy zawarciu lub zmianie umowy,
  - b) wszczęcia wobec Abonenta postępowania egzekucyjnego, upadłościowego, likwidacyjnego lub układowego,
  - c) korzystania przez Abonenta z usług niezgodnie z prawem, z zasadami współzycia społecznego lub w sposób uciążliwy dla innych Abonentów,
  - d) korzystania z usług w sposób powodujący zakłócenia w działaniu sieci Dostawcy Usług
  - e) działania Abonenta na szkodę innych Abonentów sieci.
5. Wypowiedzenie i/lub rozwiązanie umowy następuje poprzez:
  - a) pisemne oświadczenie Abonenta o wypowiedzeniu umowy składane osobiście lub przesłane na adres Dostawcy Usług pismem poleconym
  - b) pisemne oświadczenie Dostawcy Usług o wypowiedzeniu umowy przesłane na adres Abonenta pismem poleconym lub przez doręczenie.
6. Z dniem rozwiązania umowy Dostawca Usług zaprzestaje świadczenia na rzecz Abonenta usług objętych umową.
7. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo dochodzenia od Abonenta niezapłaconych należności nawet po rozwiązaniu umowy.

## **DZIAŁ 4**

### **Obsługa serwisowa**

#### **§ 10**

1. Obsługa serwisowa obejmuje pomoc Dostawcy Usług w usuwaniu usterek i awarii. Za czynności serwisowe Abonent uiszcza opłaty na rzecz Dostawcy Usług zgodnie z Cennikiem.
2. Usterki i awarie należy zgłaszać pod nr tel. 91.
3. Przez usterkę rozumie się wadę techniczną obniżającą jakość świadczonych usług, natomiast przez awarię rozumie się wadę techniczną, powodującą przerwę w świadczeniu usług.
4. Awarie będą usuwane do 36 godzin od ich zgłoszenia.
5. Usterki będą usuwane w terminie 7 dni od ich zgłoszenia przez Abonenta. W przypadku braku możliwości usunięcia usterki w ciągu 7 dni od zgłoszenia, Dostawca Usług powiadomi Abonenta o terminie jej usunięcia.

## **DZIAŁ 5**

### **Rozliczenia**

#### **§ 11**

#### **Cennik**

1. Wysokość opłat pobieranych przez Dostawcę Usług za świadczone Usługi określona jest w Cenniku obowiązującym w chwili wykonywania Usługi.
2. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo zmiany cen za Usługę w każdym czasie. W przypadku podwyższenia ceny Dostawca Usług powiadomi Abonenta o terminie jej wprowadzenia na piśmie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego.



- W przypadku braku akceptacji podwyższenia cen Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa Dostawcy Usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, z wyjątkiem roszczenia o Opłatę Wyrównawczą.
3. Abonent w terminie 14 dni od daty otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 2, może doręczyć Dostawcy Usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację podwyższenia cen.

## **§ 12 Opłaty**

1. Abonent jest zobowiązany do uiszczania opłat za:
  - a) uzyskanie dostępu do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług wskutek zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych – opłata jednorazowa
  - b) korzystanie z abonamentu – opłata comiesięczna naliczana wg stawek Cennika
  - c) wszystkie usługi zrealizowane na rzecz jego zakończenia sieci, niezależnie od tego kto zlecił usługę lub z niej korzystał.
2. Opłata, o której mowa w pkt. 1a) pobierana jest jednorazowo w wysokości określonej w Cenniku obowiązującym w dniu zawarcia umowy i płatna jest w terminie 7 dni od daty wystawienia faktury.
3. Wysokość opłat za usługi telekomunikacyjne, o których mowa w pkt. 1b) i 1c) oraz zasady ich naliczania określone są w Cenniku.
4. Dostawca Usług wystawia Abonentowi faktury VAT za usługi telekomunikacyjne. Faktury doręczane są na ostatnio otrzymany od Abonenta adres do korespondencji.
5. Faktura VAT za dany miesiąc rozliczeniowy płatna jest w terminie do 21 dnia następnego miesiąca. Za datę zapłaty należności Dostawca Usług przyjmuje datę wpływu środków na konto bankowe Dostawcy Usług lub datę dokonania wpłaty w kasie Dostawcy Usług.
6. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat pobiera się odsetki ustawowe, wykazywane w odrębnej nocie odsetkowej.
7. Na fakturach VAT wykazuje się:
  - a) opłatę abonamentową
  - b) opłaty za usługi
  - c) podatek VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami.
8. Jeżeli usługi świadczone na podstawie umowy nie obejmują pełnego okresu rozliczeniowego, wówczas miesięczną opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 tej opłaty za każdy dzień świadczenia usług.

## **DZIAŁ 6 Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji**

### **§ 13**

1. Abonent korzystający z usług, kwestionujący jakość tych usług lub wysokość naliczonych przez Dostawcę Usług opłat może wnosić reklamację.
2. Dostawca Usług jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji usługi telekomunikacyjnej.
3. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.
4. W przypadku uwzględnienia reklamacji usługi telekomunikacyjnej pobrana opłata za tą usługę podlega zwrotowi.
5. Zgłoszenie przez Abonenta reklamacji co do wysokości faktury VAT nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania opłat wynikających z faktury.
6. Przedmiotem reklamacji może być:

- a) naruszenie przez Dostawcę Usług warunków określonych w Regulaminie,
  - b) należycie udokumentowana zła jakość techniczna usług,
  - c) nieprawidłowo naliczona wysokość opłat.
7. Dostawca Usług nie odpowiada za przerwy w świadczeniu usług, złą jakość techniczną usług spowodowaną okolicznościami siły wyższej, przeciążeniem sieci lub awarią zaistniałą w innych sieciach telekomunikacyjnych, z którymi Dostawca Usług współpracuje.
  8. Reklamacje mogą być zgłaszane pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez upoważnionego pracownika Dostawcy Usług, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
  9. Reklamacja powinna zawierać:
    - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby użytkownika zwanego dalej „reklamującym”,
    - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
    - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
    - d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja oraz adres miejsca zakończenia sieci tzn. miejsca zainstalowania urządzenia końcowego,
    - e) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
    - f) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt. e)
    - g) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
  10. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w pkt. 9a) – 9d), 9f) lub 9g), upoważniony pracownik Dostawcy Usług, przyjmujący reklamację jest obowiązany do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia.
  11. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt. 9a) – 9d), 9f) lub 9g), jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nie uzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
  12. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w pkt. 9e), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
  13. Reklamacja może być złożona w jednostce obsługującej użytkowników Dostawcy Usług tj. w Zakładzie Energetycznym lub centrali telefonicznej.
  14. W przypadku złożenia, w jednostce o której mowa w pkt.13, reklamacji pisemnie, ustnie do protokołu lub przy wykorzystaniu innych środków porozumienia się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Dostawca Usług jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację. Obowiązek ten nie dotyczy przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
  15. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 14 dni od daty wystawienia pisemnego potwierdzenia przyjęcia reklamacji przez Dostawcę Usług, a w sprawach wymagających postępowania wyjaśniającego, dłuższych badań lub obserwacji stanu technicznego sieci Dostawcy Usług – 30 dni od daty złożenia reklamacji.
  16. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- a) nazwę jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację,
  - b) powołanie podstawy prawnej,
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty,
  - e) w przypadku innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,
  - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest osoba fizyczna korzystająca z usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, mediacyjnym lub przed sądem polubownym (o których mowa w art.109 i 110 Ustawy Prawo telekomunikacyjne)
  - g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę Usług, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
17. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
- a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
  - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
18. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
19. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w pkt.18, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

## **DZIAŁ 7**

### **Kary umowne i zasady ich wypłaty**

#### **§ 14**

1. Za każdy dzień przerwy w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usług, trwająca dłużej niż 12 godzin Dostawca Usług jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Abonenta kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień.
2. Kara umowna, o której mowa powyżej, nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw w świadczeniu usług był krótszy od 36 godzin.
3. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie nie wlicza się czasu, w którym usunięcie awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
4. Postanowienie pkt.1 wyczerpuje odpowiedzialność Dostawcy Usług z tytułu przerw w świadczeniu usług.
5. Rozliczenie odszkodowania, o których mowa w pkt.1 odbywać się będzie poprzez pomniejszenie opłaty abonamentowej za dany okres rozliczeniowy o kwotę, która przysługuje Abonentowi.

## **DZIAŁ 8**

### **Postanowienia końcowe**

#### **§ 15**

1. Wszelkie zmiany Regulaminu będą przekazywane Abonentom z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie.

2. Abonent w terminie 14 dni od daty otrzymania powiadomienia, o zmianie warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, może doręczyć Dostawcy Usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.
3. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo zmiany Cennika w każdym czasie na zasadach określonych w Dziale 5 § 11 pkt. 2 niniejszego Regulaminu.
4. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część umowy.
5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy Prawa telekomunikacyjnego wraz z przepisami wykonawczymi oraz przepisy Kodeksu cywilnego.
6. Wszelkie spory wynikające z Umowy podlegają rozpoznaniu przez sąd właściwy dla siedziby Dostawcy Usług, gdy reklamującym jest osoba fizyczna ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sadem polubownym (o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy Prawo telekomunikacyjne) .
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 sierpnia 2010 r. i zastępuje dotychczas obowiązujący Regulamin z 2004 r.
8. Niniejszy Regulamin został wydany na podstawie:
  - Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800) z późniejszymi zmianami.
  - Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. Nr 226, poz.2291)
  - Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks Cywilny (Dz. U. Nr 16, poz.93)