

## **REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEFONICZNYCH PRZEZ Trans-Net Grzegorz Goj Z DNIA 01.09.2010**

### **1. Postanowienia ogólne**

1.1. Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usług przez Trans-Net Grzegorz Goj, zwanego dalej Operatorem, polegających na zapewnieniu połączeń telefonicznych oraz związanych z nimi świadczeń dodatkowych, zwanych dalej „Telefonią Cyfrową”

1.2. Ilekroć w poniższym Regulaminie użyto podanych poniżej słów lub zwrotów pisanych z dużej litery, należy je rozumieć w podanym niżej znaczeniu:

**Abonent** - podmiot, który jest Stroną zawartą na piśmie z Operatorem Umowy o świadczenie usług Telefonii Cyfrowej

**Cennik** - zestawienie cen za świadczone przez Operatora usługi Telefonii Cyfrowej

**Instalacja** - aktywacja sygnału telefonicznego w Lokalu, obejmująca dostarczenie niezbędnej infrastruktury i zasobów, łącznie - jeśli to konieczne - z uprzednim wykonaniem przyłącza abonenckiego; instalacja podlega opłatom określonym w Cenniku.

**Limit wartości połączeń** - kwotowe ograniczenie wartości połączeń telefonicznych wykonywanych z danego numeru abonenckiego, stosowane opcjonalnie jako mechanizm kontroli kosztów połączeń; nie dotyczy bezpłatnych połączeń wychodzących do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy

**Lokal** - miejsce udostępnienia usług objętych Umową

**Okres rozliczeniowy** - okres, za który dokonywane są rozliczenia Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczenia usługi Telefonii Cyfrowej, rozpoczynający się i kończący w dniach wskazanych przez Operatora na Rachunku

**Operator** - podmiot świadczący usługę Telefonii Cyfrowej, z którym Abonent zawarł Umowę

**Opłata abonamentowa** - opłata za możliwość korzystania ze świadczonych przez Operatora usług Telefonii Cyfrowej, obowiązująca według Cennika, Umowy lub regulaminu promocji, ponoszona przez Abonenta w Okresach rozliczeniowych w trakcie obowiązywania Umowy

**Protokół Odbioru Technicznego** - dokument, stanowiący potwierdzenie instalacji usług zamówionych przez Abonenta

**Rachunek** - dokument księgowy, będący podstawą dokonywanych przez Abonenta płatności za usługi Telefonii Cyfrowej, w szczególności polecenie zapłaty lub faktura VAT

**Umowa** - Umowa o świadczenie usług Telefonii Cyfrowej zawarta na piśmie pomiędzy Operatorem oraz Abonentem

**Urządzenie VoIP** - urządzenie abonenckie stanowiące własność Operatora, oddane do użytkowania i zapewniające dostęp do usług Telefonii Cyfrowej, określone w Protokole Odbioru Technicznego lub Umowie

### **2. Zakres świadczonych usług**

W zakresie Umowy o świadczenie usług telefonicznych Operator świadczy usługi połączeń głosowych określonych w Cenniku, połączeń do sieci Internet oraz inne usługi określone w Cenniku

### **3. Warunki świadczenia usług telefonicznych**

3.1. Operator świadczy usługi w zasięgu swojej sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych.

3.2. W przypadku występującego przed zawarciem Umowy braku możliwości technicznych do wykonania Instalacji, Operator ma prawo odmowy udostępnienia usługi lub uzgodnienia z Abonentem sposobu wykonania zleconych usług, w szczególności określa możliwy termin i koszt ich wykonania.

3.3. Operator zobowiązuje się do dokonania Instalacji w Lokalu Abonenta w terminie 7 dni od daty podpisania Umowy, chyba że strony uzgodnią, w formie pisemnej pod rygorem nieważności, inny termin Instalacji. Abonent zobowiązuje się do udostępnienia w wyznaczonym terminie Lokalu powołanemu pracownikowi Operatora, wykonującemu Instalację. Nieudostępnienie Lokalu we wskazanym terminie spowoduje odpowiednie przesunięcie terminu Instalacji.

3.4. Przygotowanie Lokalu oraz miejsca dokonania Instalacji należy do Abonenta.

3.5. Jeżeli w dniu zawarcia Umowy Abonent posiada niezbędne okablowanie możliwe do wykorzystania przez Operatora, będące częścią przyłącza abonenckiego, zobowiązania Operatora w ramach Instalacji ograniczają się do zainstalowania lub wymiany oraz uaktywnienia Urządzenia VoIP oraz do zapewnienia Abonentowi dostępu do usług telefonicznych. Posiadanie niezbędnego okablowania nie zwalnia Abonenta z wniesienia na rzecz Operatora jednorazowej opłaty instalacyjnej za uzyskanie dostępu do usługi Telefonii Cyfrowej.

3.6. Podstawą zakończenia Instalacji jest podpisanie przez Abonenta Protokołu Odbioru Technicznego, stanowiącego integralną część Umowy.

3.7. Urządzenie VoIP stanowi własność Operatora. Abonent nabywa prawo do używania Urządzenia VoIP przez okres trwania Umowy wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym dla korzystania z usług świadczonych przez Operatora objętych Umową. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Urządzeniem VoIP, w szczególności nie ma prawa udostępniania go (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim. Poprzez podpisanie Protokołu Odbioru Technicznego Abonent potwierdza otrzymanie Urządzenia VoIP w stanie umożliwiającym korzystanie z usług telefonicznych. Z chwilą otrzymania Urządzenia VoIP na Abonenta przechodzi ryzyko jego przypadkowej utraty lub uszkodzenia. Po wygaśnięciu, odstąpieniu lub rozwiązaniu Umowy lub po zawieszeniu przez Operatora (lecz nie na życzenie Abonenta) w całości świadczenia usług telefonicznych, Abonent zobowiązany jest zwrócić Operatorowi Urządzenie VoIP w stanie nie pogorszonym.

3.8. Numer seryjny Urządzenia VoIP zawarty jest w Protokole Odbioru Technicznego, stanowiącym integralną część Umowy.

3.9. Abonent powinien korzystać z usług świadczonych przez Operatora i Urządzenia Abonenckiego w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu sieci a w szczególności nie powinien dołączać do sieci urządzeń nie spełniających wymogów wynikających z obowiązującego prawa lub dołączać urządzeń do sieci w punktach nie będących jej zakończeniami.

3.10. Operator nadaje Abonentowi numer abonencki (numery abonenckie) określone zgodnie z Umową.

3.11. Numer abonencki może być zmieniony na życzenie klienta, gdy jest to technicznie możliwe i na warunkach określonych bieżącym regulaminem zmiany numeru.

3.12. Operator może dokonać zmiany numeru abonenckiego po uprzednim zawiadomieniu Abonentów o planowanej zmianie numerów oraz o ich nowych numerach co najmniej na jeden Okres rozliczeniowy przed zamierzonym terminem zmiany, przy czym w takim przypadku Abonent jest uprawniony do rozwiązania Umowy w zakresie usług telefonicznych w formie pisemnej pod rygorem nieważności ze skutkiem natychmiastowym pod warunkiem doręczenia takiego oświadczenia Operatorowi na co najmniej siedem (7) dni przed wejściem w życie zmiany numeru abonenckiego

3.13. Abonent ma prawo do zmiany zakresu usług w ramach usług telefonicznych objętych Umową, w szczególności planu taryfowego i na warunkach określonych w Cenniku.

3.14. Zmiana zakresu usług dokonywana jest na wniosek Abonenta przekazany Operatorowi jednym z dostępnych i umożliwiających tą procedurę kanałów komunikacji.

3.15. Składany przez Abonenta wniosek powinien zawierać dane Abonenta objęte Umową, numer Umowy, zakres zmiany oraz termin, od którego zmiana ma obowiązywać. O ile jest to możliwe, Abonent może wykorzystać wzorec wniosku przygotowany przez Operatora.

3.16. W szczególnych przypadkach istotna zmiana zakresu usług objętych Umową może skutkować koniecznością zawarcia aneksu do Umowy

#### 4. Warunki zawarcia Umowy

##### 4.1. Informacje wstępne

4.1.1. Umowa zostaje zawarta zgodnie z Regulaminem oraz według wzoru określonego przez Operatora

4.1.2. Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia usług Telefonii Cyfrowej zgodnie z Regulaminem i Umową, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu i Umowy, w szczególności do uiszczania opłat określonych w Cenniku.

4.1.3. W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba umocowana na podstawie pisemnego pełnomocnictwa

4.1.4. Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela

4.1.5. Abonent zobowiązuje się zawiadomić Operatora przez należycie umocowanego przedstawiciela lub osobiście o zmianie swoich danych określonych w Umowie w terminie 30 dni od dnia zaistnienia takiej zmiany. Po otrzymaniu takiego zawiadomienia Operator zastrzega sobie prawo przesłania Abonentowi do podpisu Aneksu do Umowy zawierający zgłoszoną zmianę. W przypadku braku zawiadomienia o zmianie adresu do korespondencji za prawidłowo doręczoną uznaje się korespondencję wysłaną przez Operatora na ostatni otrzymany od Abonenta adres do korespondencji.

##### 4.2. Dokumenty

4.2.1. Umowa może być zawarta po stwierdzeniu przez Operatora na podstawie dokumentów dostarczonych przez podmiot zainteresowany zawarciem tej Umowy jego tożsamości, aktualnego adresu i prawidłowej reprezentacji:

A. w przypadku osób fizycznych: na podstawie dowodu osobistego zawierającego informację o aktualnym miejscu zameldowania lub na podstawie paszportu i

dokumentu potwierdzającego aktualne miejsce zamieszkania;

B. w przypadku innych podmiotów: na podstawie aktualnego odpisu z właściwego rejestru lub ewidencji oraz aktualnego dokumentu stwierdzającego nadanie NIP i REGON

C. w przypadku przedstawiciela podmiotu zainteresowanego zawarciem Umowy: na podstawie dokumentu potwierdzającego umocowanie przedstawiciela do zawarcia Umowy oraz dokumentów jak w przypadku osoby fizycznej

4.2.2. Operator zastrzega sobie prawo żądania dodatkowych dokumentów w celu zawarcia Umowy

##### 4.3. Kaucja

4.3.1. Operator zastrzega sobie prawo pobrania Kaucji od podmiotu zainteresowanego zawarciem Umowy

4.3.2. Kaucja nie podlega oprocentowaniu i jest ulokowana na odrębnym nie oprocentowanym rachunku bankowym Operatora

4.3.3. Kaucja zostanie zwrócona po potrąceniu przez Operatora ewentualnych należnych jej opłat w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

##### 4.4. Odmowa zawarcia lub zmiany Umowy

Operator może odmówić zawarcia lub zmiany Umowy:

- z podmiotem, który nie spełnił określonych w Regulaminie warunków zawarcia tej Umowy, w szczególności z podmiotem, który nie przedstawi dokumentów określonych w tym rozdziale;
- z podmiotem, który zalega z opłatami na rzecz Operatora;
- z podmiotem, z którym wcześniej rozwiązał Umowę;
- jeżeli okazywane dokumenty są zniszczone lub budzą wątpliwości co do ich autentyczności;
- w przypadku braku możliwości technicznych świadczenia usług Telefonii Cyfrowej

##### 5. Czas obowiązywania Umowy

5.1. Strony zawierają Umowę na czas określony lub na czas nieokreślony, począwszy od dnia jej podpisania przez należycie umocowanych przedstawicieli Stron.

5.2. Umowa zawarta na czas określony będzie automatycznie przedłużona na kolejne okresy, na które została zawarta, o ile nie później niż dwa tygodnie przed upływem tego czasu żadna ze Stron nie dostarczy drugiej Stronie pisemnego oświadczenia o nieprzedłużeniu Umowy.

5.3. W przypadku zastosowania Kaucji, Umowa wchodzi w życie w dniu zapłaty tej Kaucji przez podmiot zainteresowany jej zawarciem.

##### 6. Odpowiedzialność

6.1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi Telefonii Cyfrowej wyłącznie w

zakresie określonym w Umowie, regulaminie oraz obowiązujących przepisach prawa.

6.2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za usługę Telefonii Cyfrowej.

6.3. Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 48 godzin.

6.4. Niezależnie od kary umownej, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi Telefonii Cyfrowej trwająca co najmniej 24 godziny, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za Usługę.

6.5. W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary umownej Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.

6.6. TP nie ponosi odpowiedzialności prawnej za:

- treści przekazywane podczas korzystania z Usługi,
- szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Usługi (z zastrzeżeniem pkt. 6.2.-6.5.)

##### 7. Opłaty

7.1. Wysokość opłat za usługi Telefonii Cyfrowej oraz zasady ich naliczania określa Cennik.

7.2. Operator zastrzega sobie prawo zmian Cennika. W przypadku podwyżki Operator jest obowiązany do pisemnego powiadomienia Abonenta z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego o zakresie zmian i terminie ich wprowadzenia

7.3. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy

7.4. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczenia opłat w wysokości określonej w aktualnym Cenniku Operatora lub Umowie na podstawie Rachunku wystawionego przez Operatora. Brak Rachunku nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat w terminie do końca Okresu rozliczeniowego, za który nie otrzymał Rachunku. W przypadku nieotrzymania Rachunku Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia o tym fakcie Operatora. W przypadku nieuiszczenia opłat Operator może przerwać udostępnianie sygnału w Lokalu oraz wstrzymać się z jego dostarczeniem do czasu uiszczenia należności wraz z odsetkami za opóźnienie.

7.5. W przypadku opóźnienia w uiszczeniu Opłat okresowych lub innych opłat wynikających z Umowy, Rachunku lub Cennika Operatora, Operator ma prawo naliczania Abonentowi odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia. Abonent jest zobowiązany do zapłacenia naliczonych odsetek. W przypadku naliczenia przez Operatora odsetek, każda wpłata dokonana przez Abonenta zaliczona zostanie w

pierwszej kolejności na poczet zaległych odsetek

- 7.6. W przypadku promocji zasady naliczania Opłat objętych promocją po zawarciu Umowy są regulowane regulaminem promocji

## 8. Sposób płatności

- 8.1. Za korzystanie z usługi Telefonii Cyfrowej Operator wystawia Abonentowi faktury VAT lub polecenia zapłaty. W fakturach lub poleceniach zapłaty określony jest także okres rozliczeniowy, za który naliczone są opłaty.
- 8.2. Faktury VAT lub polecenia zapłaty są doręczane Abonentowi listem zwykłym lub w inny sposób na ostatni otrzymany od Abonenta adres do korespondencji. W przypadku nieotrzymania faktury VAT lub polecenia zapłaty za dany okres rozliczeniowy Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić ten fakt do Operatora.
- 8.3. Abonent zobowiązuje się do zapłaty należności za usługi Telefonii Cyfrowej w terminie i w sposób określony w fakturze lub poleceniu zapłaty.
- 8.4. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora
- 8.5. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat Operator ma prawo pobierania odsetek ustawowych. O wysokości należnych odsetek Abonent zostanie powiadomiony pisemnie listem zwykłym lub w inny sposób.
- 8.6. Operator zastrzega sobie prawo ustalenia limitu dopuszczalnego zadłużenia Abonenta w stosunku do Operatora.

## 9. Rozwiązanie Umowy

- 9.1. W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony każdej ze stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy w każdym czasie z zachowaniem terminu wypowiedzenia równemu trzem okresom rozliczeniowym. Bieg terminu wypowiedzenia rozpoczyna się od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu zostało złożone.
- 9.2. Co w przypadku wcześniejszego rozwiązania umowy na czas określony z inicjatywy Abonenta, jest on obowiązany do zapłacenia kary umownej o wartości określonej w Cenniku w terminie 7 dni od zerwania Umowy.
- 9.3. W przypadku rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy lub po zawieszeniu przez Operatora w całości świadczenia usług telefonicznych, Abonent, jest zobowiązany do niezwłocznego zwrotu na własny koszt do siedziby Operatora oddanego mu do używania Urządzenia VoIP. Abonent zobowiązany jest do zapłaty kary umownej w wysokości określonej przez Operatora w aktualnie obowiązującym Cenniku, jeżeli nie zwróci Urządzenia VoIP w ciągu 7 dni od daty rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy lub po zawieszeniu przez Operatora w całości świadczenia usług

telefonicznych albo zwróci Urządzenie VoIP uszkodzone. Jeżeli wysokość szkody Operatora przewyższy wartość kary umownej, wówczas Operator będzie mógł dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.

- 9.4. Rozwiązanie umowy z inicjatywy Abonenta dokonane może być jedynie na podstawie pisemnego oświadczenie doręczonego Operatorowi za potwierdzeniem odbioru lub doręczonego Operatorowi listem poleconym za potwierdzeniem odbioru.
- 9.5. Umowa wygasa w skutek:
- upływu czasu, na który została zawarta
  - śmierci Abonenta
  - utrąty zdolności Operatora do prowadzenia działalności gospodarczej
  - utrąty uprawnień Operatora niezbędnych do świadczenia usługi Telefonii Cyfrowej przy jednoczesnym zachowaniu zdolności do prowadzenia działalności gospodarczej

## 10. Zawieszenie i ograniczenie świadczenia usług Telefonii Cyfrowej

- 10.1. Operator zastrzega sobie prawo do:
- ograniczenia świadczenia usług Telefonii Cyfrowej, utrzymując świadczenie usług Telefonii Cyfrowej nie powiększających zadłużenia Abonenta, w tym przekazywania połączeń do Abonenta lub połączenia nieodpłatne, jeżeli Abonent pozostaje w zwłoce z płatnością należności za korzystanie z usługi Telefonii Cyfrowej przez okres dłuższy niż 45 dni
  - ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług Telefonii Cyfrowej, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usługi Telefonii Cyfrowej.
  - ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług Telefonii Cyfrowej, jeżeli istnieje uzasadniona obawa, że Abonent nie uiszczy opłat wnikających z zawartej Umowy, w szczególności jeżeli przekroczy określony Limit wartości połączeń
- 10.2. Usługi Telefonii Cyfrowej mogą być ponownie świadczone bez ograniczeń po uiszczeniu przez Abonenta należności z należnymi odsetkami lub po zaprzestaniu przez Abonenta działań, które były przyczyną ograniczenia lub zawieszenia. Opłatę za ponowne rozpoczęcie świadczenia bez ograniczeń usług Telefonii Cyfrowej określa Cennik

## 11. Postępowanie reklamacyjne

- 11.1. Abonent może wnosić reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego świadczenia przez Operatora usług Telefonii Cyfrowej
- 11.2. Reklamacje mogą dotyczyć:
- niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług zamówionych przez Abonenta,
  - niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej zamówionej przez Abonenta w Umowie,

c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

- 11.3. Reklamacja powinna zawierać dane pozwalające na jednoznaczną identyfikację klienta, określenie przedmiotu reklamacji, oraz w przypadku reklamacji pisemnej – podpis Abonenta
- 11.4. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę Operatora obsługującą Abonentów, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości
- 11.5. Jednostka organizacyjna Operatora rozpatrująca reklamację, w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia:
- udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej albo
  - informuje Abonenta o niemożności udzielenia odpowiedzi na reklamację w tym terminie, podając przyczynę zwłoki oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na reklamację; termin ten nie może przekroczyć 30 dni od dnia wniesienia reklamacji

## 12. Postanowienia końcowe

- 12.1. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu telefonicznego, przy czym powiadomienie o zmianie Regulaminu telefonicznego powinno nastąpić z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego przed wejściem tych zmian w życie. Każdą zmianę Regulaminu telefonicznego Operator zobowiązany jest doręczyć Abonentowi. Jeżeli Abonent nie zaakceptuje zmiany, wówczas ma prawo rozwiązać ze skutkiem natychmiastowym Umowę w zakresie usług telefonicznych poprzez doręczenie Operatorowi w terminie do 14 dni od wejścia w życie zmiany Regulaminu telefonicznego pisemnego oświadczenia, przy czym w przypadku takiego rozwiązania Umowy w zakresie usług telefonicznych Operatorowi nie przysługuje wobec Abonenta roszczenie odszkodowawcze.
- 12.2. Zmiany Regulaminu obowiązują Abonentów, którzy w terminie 14 dni od dnia wejścia w życie tych zmian nie wypowiedzą Umowy zgodnie z Regulaminem.
- 12.3. Regulamin wchodzi w życie w dniu 01.09.2010