

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych

I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

§ 1

1. Usługi telekomunikacyjne świadczone są przez Zakład Gospodarki Lokalowej sp. z o.o. w sieci e-Miasto Biała Podlaska na podstawie posiadanych uprawnień do działalności w dziedzinie telekomunikacji oraz zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.
2. Usługi telekomunikacyjne świadczone przez Zakład Gospodarki Lokalowej sp. z o.o. skierowane są do jednostek administracji publicznej, podmiotów gospodarczych oraz operatorów telekomunikacyjnych.
3. Zakład Gospodarki Lokalowej sp. z o.o. jako operator infrastruktury nie świadczy usług klientom końcowym w postaci osób fizycznych.

§ 2

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Abonent** – podmiot korzystający z usługi, który jest jedną ze stron Umowy zawartej w formie pisemnej o świadczenie usług z Operatorem,
2. **Cennik** – właściwy dla publicznie dostępnej usługi świadczonej przez Dostawcę Cennik Usługi Telekomunikacyjnej Zakładu Gospodarki Lokalowej sp. z o.o.
3. **Siedziba** - jednostka organizacyjna Operatora (pełna nazwa: Zakład Gospodarki Lokalowej sp. z o.o. ul. Żeromskiego 5, 21-500 Biała Podlaska),
4. **Operator** – Zakład Gospodarki Lokalowej sp. z o.o.,
5. **Okres rozliczeniowy** – okres będący podstawą rozliczenia należności za Usługę,
6. **Prawo telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171/2004, poz.1800),
7. **Publicznie dostępna usługa telekomunikacyjna** - usługa telekomunikacyjna dostępna dla ogółu użytkowników,
8. **Regulamin** – niniejszy regulamin, ustalający ogólne warunki świadczenia przez Operatora publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych,
9. **Siła wyższa** – zdarzenie spowodowane czynnikami zewnętrznymi o charakterze nadzwyczajnym, którego Operator lub Abonent nie mogli przewidzieć i nie mogli mu zapobiec (np. katastrofalne działanie przyrody),
10. **Świadczenie usług telekomunikacyjnych** - wykonywanie usług za pomocą własnej sieci, z wykorzystaniem sieci innego operatora lub sprzedaż we własnym imieniu i na własny rachunek usługi telekomunikacyjnej wykonywanej przez innego dostawcę usług,
11. **Umowa** – umowa określająca warunki świadczenia usługi telekomunikacyjnej przez Operatora na rzecz Abonenta,
12. **Użytkownik** – podmiot korzystający z usług telekomunikacyjnych lub żądający ich świadczenia albo udostępniania takich usług,
13. **Wnioskodawca** – osoba, która wystąpiła do Operatora z wnioskiem o zawarcie umowy o korzystanie z usług telekomunikacyjnych,
14. **Urządzenia szkieletowej sieci dystrybucyjnej** – elementy sieci pasywne i aktywne służące więcej niż jednemu abonentowi.

II. WARUNKI WYKONYWANIA USŁUG

§3

Usługi telekomunikacyjne wykonywane są przez Operatora na warunkach:

1. Określonych w niniejszym Regulaminie i Cenniku, o ile dokumenty określone w ust. 2 nie regulują ich odmiennie,
2. Określonych w Umowie.

§4

1. Regulamin przez Operatora udostępniany jest:
 - a. w Siedzibie,
 - b. na stronie internetowej Operatora.
2. W przypadku zmiany Regulaminu, Operator zawiadamia o tym Abonenta na piśmie z wyprzedzeniem co najmniej trzech okresów rozliczeniowych.
3. W przypadku braku akceptacji zmian, o którym mowa w ust. 2 powyżej, Abonent ma prawo rozwiązać Umowę za wypowiedzeniem, przez złożenie pisemnego oświadczenia nie później niż przed końcem okresu rozliczeniowego, o którym mowa w ust. 2. Do czasu rozwiązania Umowy usługa jest świadczona na warunkach obowiązujących przed dokonaniem zmian.

§ 5

1. Ceny usług telekomunikacyjnych określone są w aktualnych Cennikach usług.
2. Cennik udostępniany jest:
 - a. w Siedzibie,
 - b. na stronie internetowej Operatora.
3. W przypadku podwyższenia cen, o których mowa w ust.1, Operator zawiadamia o tym Abonenta na piśmie z wyprzedzeniem co najmniej trzech okresów rozliczeniowych.
4. W przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, o którym mowa w ust. 3, Abonent ma prawo rozwiązać Umowę za wypowiedzeniem, przez złożenie pisemnego oświadczenia nie później niż przed końcem okresu rozliczeniowego, o którym mowa w ust. 3. Do czasu rozwiązania Umowy usługa jest świadczona na warunkach obowiązujących przed podwyższeniem cen.
5. Operator zastrzega sobie możliwość organizowania promocji świadczonych usług. Promocje mogą być organizowane na podstawie odrębnych warunków promocji.

§ 6

1. Faktura za usługę wystawiana jest w cyklu ustalonym w Umowie za dany okres rozliczeniowy i zawiera informacje o wysokości opłat za usługi zrealizowane w danym okresie rozliczeniowym lub we wcześniejszym okresie rozliczeniowym, o ile nie zostały one umieszczone w poprzedniej fakturze.
2. Faktura wysyłana jest na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta w umowie.
3. W razie nieotrzymania faktury w terminie, Abonent zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora.
4. Forma faktury spełnia wymagania prawa podatkowego oraz Prawa telekomunikacyjnego, w szczególności w zakresie poufności zawarty w nim danych.

§ 7

1. Abonent zobowiązuje się do zapłaty należności za faktury w kwocie i terminie wskazanym na fakturze.
2. Za dzień dokonania płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora.

§ 8

1. Zmiana Umowy wymaga formy pisemnej w postaci aneksu, pod rygorem nieważności.
2. Abonent ma prawo do zmiany zakresu świadczonych usług, w tym do zamówienia usług dodatkowych, na zasadach określonych w Regulaminie i Cenniku oraz zgodnie z istniejącymi możliwościami technicznymi, składając stosowne zlecenie na piśmie osobiście lub

korespondencyjnie. W przypadkach, dla których Operator nie wymaga zachowania formy pisemnej, Abonent może dokonać zmiany Umowy przy pomocy środków porozumiewania się na odległość.

3. Zmiana zakresu świadczonych usług związana z przeniesieniem zakończenia sieci lub urządzenia abonenckiego do innego lokalu, nie wskazanego w Umowie, następuje na wniosek Abonenta.

§ 9

1. Operator obowiązany jest bezwarunkowo udzielić informacji wynikających z prowadzonej dokumentacji o przyjętych do wykonania, wykonywanych lub wykonanych usługach oraz udogodnieniach osobie, która zawarła Umowę lub jej pełnomocnikowi.
2. Osobom trzecim informacji o przyjętych do wykonania, wykonywanych lub wykonanych usługach lub udogodnieniach udziela się w przypadkach przewidzianych prawem.
4. Operator udostępnia Abonentowi na jego wniosek szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych na zasadach określonych w Prawie Telekomunikacyjnym.
5. Dane niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy Operator utrwała, przechowuje i przetwarza. Abonent ma prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania.
6. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy, Operator zapewnia tajemnicę:
 - a. informacji przekazywanych w sieci Operatora,
 - b. danych osobowych Abonentów,
 - c. prób uzyskania połączenia między określonymi zakończeniami sieci,
 - d. danych transmisyjnych, przetwarzanych dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, zarządzania ruchem w sieciach telekomunikacyjnych, obsługi klienta lub naliczania opat za usługi telekomunikacyjne, w tym identyfikacji zakończeń sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Operatora, z wyjątkiem sytuacji opisanych poniżej oraz w innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami. Dane transmisyjne dla celów naliczania opłat Abonenta i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich Operator przetwarza przez okres nie dłuższy niż okres, po którym roszczenia Abonenta ulegają przedawnieniu.
6. Środki techniczne stosowane przez Operatora, zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej, zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu informacji w następujących przypadkach:
 - a. awarii usługi lub sieci telekomunikacyjnej,
 - b. popełnienia przez osoby trzecie lub Abonenta czynu niedozwolonego,
 - c. przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora,
 - d. w innych sytuacjach przewidzianych prawem.

§ 10

1. Usługi, z których korzysta Abonent, nie mogą być – bez zgody Operatora wyrażonej w formie pisemnej – udostępnione przez niego osobom trzecim.
2. Abonent zobowiązany jest do:
 - a. udostępnienia w uzgodnionym wcześniej terminie nieruchomości (lokalu) w celu dokonania instalacji urządzeń albo sieci lub dla dokonania kontroli stanu technicznego urządzeń i sieci Operatora albo urządzeń końcowych,
 - b. niedołączania do sieci urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymaga określonych przez obowiązujące przepisy, lub urządzeń nieprzeznaczonych do dołączania do sieci,
 - c. niedołączania do sieci urządzeń telekomunikacyjnych w punktach niebędących jej zakończeniami,
 - d. niezakłócania pracy sieci telekomunikacyjnych.

3. Wszelkich zmian, konserwacji, instalacji oraz usuwania uszkodzeń sieci lub urządzeń Operatora, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Operatora.
4. Uszkodzenia sieci lub urządzeń, powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta będą usuwane na jego koszt.

III. WARUNKI ZAWARCIA UMOWY

§ 11

1. Korzystanie z publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych wymaga zawarcia pisemnej Umowy pomiędzy Wnioskodawcą a Operatorem.
2. Wniosek o zawarcie Umowy składa się na formularzu w Siedzibie Operatora lub poprzez środki komunikacji elektronicznej.
3. Formularz, o którym mowa w ust. 2, jest dostępny w Siedzibie i na stronie internetowej Operatora.
4. Jeżeli wniosek zawiera braki, przyjmujący niezwłocznie wzywa Wnioskodawcę do uzupełnienia braków. Za datę złożenia wniosku przyjmuje się wówczas datę złożenia wniosku poprawnie sporządzonego.

§ 12

1. Przyjmujący wniosek, w ciągu 14 dni od jego przyjęcia, powiadamia Wnioskodawcę o:
 - a. możliwościach i sposobie realizacji wniosku,
 - b. terminie rozpoczęcia świadczenia usługi,
 - c. stwierdzeniu braku możliwości technicznych wykonywania usługi.
2. Jeżeli Wnioskodawca nie zdecydował inaczej, wnioski niezrealizowane z powodu braku możliwości technicznych pozostają w jednostce organizacyjnej Operatora, jako oczekujące na realizację.
3. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a. dostarczenia przez Wnioskodawcę dokumentów potwierdzających możliwości wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z Umowy oraz potwierdzających tytuł prawny do nieruchomości (lokalu),
 - b. oceny wiarygodności płatniczej Wnioskodawcy wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 roku o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50/2003, poz. 424 z późn. zm.).
4. Operator niezwłocznie zawiadamia Wnioskodawcę o wystąpieniu zastrzeżenia, o którym mowa w ust. 3 pkt, w takiej sytuacji Operator może odmówić Wnioskodawcy zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Wnioskodawcy, tj.:
 - a. wyłącznie na czas określony - nie dłuższy niż 12 miesięcy,
 - b. żądając wniesienia przez Użytkownika kaucji – kwota kaucji zależy od szacunkowej wartości Umowy i podlega negocjacji stron Umowy.
5. Kwota kaucji nie podlega oprocentowaniu.
6. Kwota kaucji ulega zwrotowi niezwłocznie po upływie terminu płatności za ostatni okres rozliczeniowy, po wygaśnięciu, rozwiązaniu Umowy lub po przekształceniu Umowy zawartej na czas określony na Umowę zawartą na czas nieokreślony.
7. Operator ma prawo potrącić z kwoty kaucji wszystkie nieuregulowane, a wymagane płatności (wraz z odsetkami) wynikające z Umowy, która zawierała zobowiązanie Abonenta do wniesienia kaucji.
8. Nie zawarcie Umowy z przyczyn leżących po stronie Wnioskodawcy w ciągu jednego miesiąca od daty powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, jest jednoznaczne z wycofaniem przez Wnioskodawcę wniosku.

§ 13

1. Umowa może być zawarta po potwierdzeniu przez upoważnionego przedstawiciela Operatora statusu prawnego jednostki zamierzającej skorzystać z usługi:

- a. na podstawie ważnych dokumentów odpowiednich do statusu prawnego, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa polskiego, oraz dokumentów stwierdzających nadanie numerów NIP i REGON,
2. Umowa może być zawarta z osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, posiadającą jeden z następujących tytułów prawnych do nieruchomości, na terenie której ma być zainstalowane urządzenie końcowe: prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, spółdzielcze prawo do lokalu, prawo najmu lub użyczenia.
3. W przypadku posiadania przez Wnioskodawcę tytułu prawnego do nieruchomości innego niż określony w ust. 2, zawarcie Umowy jest uzależnione od przedstawienia przez niego pisemnej zgody odpowiednio właściciela lub użytkownika wieczystego nieruchomości.
4. W imieniu Operatora Umowę zawiera jego prawidłowo umocowany przedstawiciel.
5. Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez prawidłowo umocowanego przedstawiciela. Osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, zawiera Umowę przez osoby upoważnione do reprezentacji.
6. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec przedstawiciela Operatora oraz przedstawić wymagane pełnomocnictwo.
7. Umowa może być zawarta na czas określony lub nieokreślony. Umowa zawarta na czas określony może zostać przekształcona w Umowę na czas nieokreślony, pod warunkiem złożenia wniosku przed upływem terminu obowiązywania Umowy.
8. Operator ma prawo odmowy rozszerzenia zakresu Umowy już istniejącej lub przedłużenia terminu jej obowiązywania, jeżeli Abonent zalega z opłatami na rzecz Operatora lub w przypadku wystąpienia zastrzeżenia, o którym mowa w § 12 ust. 3 pkt. 2.

§ 14

W przypadku braku możliwości wykonania usługi z przyczyn technicznych, Operator może uzgodnić z Wnioskodawcą zasady i warunki stworzenia takich możliwości przy udziale własnych środków Wnioskodawcy.

IV. ROZWIĄZANIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY

§ 15

1. Abonent może zrezygnować z usług świadczonych przez Operatora przed dniem rozpoczęcia, przy czym ponosi w tym przypadku wszelkie udokumentowane koszty poniesione z tego tytułu przez Operatora.
2. Abonent może zrezygnować z usług świadczonych przez Operatora, z zachowaniem warunków i terminów dotyczących rozwiązania Umowy zgodnie z §16.

§ 16

Umowa może być rozwiązana:

1. Z upływem terminu, na który została zawarta,
2. Przez każdą ze stron w każdym czasie, z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia dokonanego na piśmie ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego,
3. Przez Operatora, bez zachowania okresu wypowiedzenia:
 - a. z Abonentem, któremu Operator ograniczy lub zawiesi świadczenie usługi telekomunikacyjnej, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do:
 - ┌ zapłaty należności w terminie nie krótszym ni 14 dni, w przypadku zwłoki w płatności za usługi telekomunikacyjne,

- [usunięcia przyczyn zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych,
 - b. z powodu niedopełnienia przez Abonenta innych obowiązków wynikających z Regulaminu,
 - c. po powzięciu wiadomości o ogłoszeniu likwidacji lub upadłości Abonenta,
 - d. z powodu utraty przez Abonenta tytułu prawnego do nieruchomości lub lokalu, o ile Abonent nie wskaże innego miejsca zainstalowania urządzenia abonenckiego lub doprowadzenia łącza telekomunikacyjnego w terminie 30 dni od utraty tytułu prawnego,
 - e. w przypadku powzięcia wiadomości, że Abonent wykorzystuje usługi świadczone przez Operatora do celów niezgodnych z prawem lub niezgodnie z zawartą Umową,
4. Przez każdą ze stron bez zachowania okresu wypowiedzenia z powodu zmian zaistniałych w wyniku działania siły wyższej.

§ 17

1. Umowa wygasa wskutek:
- a. wykreślenia Abonenta, z właściwego rejestru lub ewidencji,
 - b. niedostępności przez Abonenta, w terminie uzgodnionym z Operatorem, nieruchomości w celu zainstalowania urządzenia abonenckiego lub doprowadzenia łącza telekomunikacyjnego,

§ 18

Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Operator zaprzestaje świadczenia usług z niej wynikających.

V. ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON Z TYTUŁU NIETYTUŁOWEGO WYKONANIA LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY

§ 19

Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnych w zakresie i na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.

§ 20

1. W razie opóźnienia z zapłatą należności, Operator jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych od niezapłaconej w terminie kwoty.
2. Operator może:
 - a. ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych, jeżeli Abonent pozostaje w opóźnieniu z płatnością należności za wykonanie usług telekomunikacyjnych przez okres dłuższy niż jeden okres rozliczeniowy,
 - b. uzależnić kontynuowanie Umowy w przypadku określonym w pkt. 1 od ustanowienia przez Abonenta zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy,
 - c. ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych.

VI. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

§ 21

1. Abonent może wnieść reklamację w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej albo nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi.
2. Reklamacja w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi powinna zawierać:
 - a. nazwę (firmy) oraz adres Abonenta,

- b. przedmiot reklamacji,
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d. podpis Abonenta – w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej lub ustnie do protokołu.
 - e. Reklamacja powinna ponadto zawierać:
 - [zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie, jeśli Abonent o nie występuje,
 - [datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy – w przypadku reklamacji z powodu niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usług, określonego w Umowie zawartej z Abonentem,
 - [datę zawarcia Umowy i datę rozpoczęcia świadczenia usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej przerwy w świadczeniu usługi płatnej okresowo.
3. Reklamację wnosi się w siedzibie Operatora, do której zadań należy obsługa Abonenta zgłaszającego reklamację lub poprzez środki komunikacji elektronicznej.
 4. Reklamacje mogą być zgłaszane przez Abonenta pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzanego przez jednostkę przyjmującą reklamacje, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne.
 5. Reklamacja może być wniesiona w terminie 3 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończy się przerwa w świadczeniu usługi albo od dnia w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi.
 6. Reklamację wniesioną po terminie pozostawia się bez rozpoznania, informując o tym Użytkownika.
 7. Operator jest obowiązany do pisemnego potwierdzenia przyjęcia reklamacji w terminie 14 dni od daty jej wniesienia oraz udzielenia pisemnej odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
 8. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.

VII. ROZSTRZYGANIE SPORÓW

§ 22

Wszelkie spory powstałe w związku z zawarciem Umowy rozstrzygają właściwe sądy powszechne.

§ 23

Spór cywilnoprawny między Abonentem a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Abonenta, zgodnie z zasadami określonymi w art.109 Prawa telekomunikacyjnego.

VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 24

W sprawach nieuregulowanych postanowieniami Regulaminu stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 16. poz. 93, z 1964 r. z późn. zm.), Prawa Telekomunikacyjnego i rozporządzeń do Prawa telekomunikacyjnego.

OPERATOR

ABONENT