

**ZAKŁAD ENERGETYKI – BLACHOWNIA
SPÓŁKA Z O.O.**

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
PRZEZ
ZAKŁAD ENERGETYKI-BLACHOWNIA SPÓŁKA Z O.O.**

**KĘDZIERZYN-KOŹLE
Wrzesień 2010 r.**

**Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych
przez ZAKŁAD ENERGETYKI-BLACHOWNIA Spółka z o.o.**

Dział I Postanowienia ogólne

§ 1

Użyte w regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) **Abonent** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych i internetowych zawartej z ZE-BLACHOWNIA Sp. z o.o. na piśmie.
- 2) **Cennik** - Cennik usług telekomunikacyjnych i internetowych ZE-BLACHOWNIA Sp. z o.o..
- 3) **Główna lokalizacja** – adres wskazany przez Użytkownika końcowego jako główny w umowie, pod którym Użytkownik końcowy posiada stałe zameldowanie lub adres nieruchomości, do której użytkownik końcowy posiada tytuł prawny.
- 4) **Komunikat** - każda informacja wymieniana lub przekazywana między określonymi Abonentami za pośrednictwem publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.
- 5) **Łącze** - zespół środków technicznych umożliwiający przesyłanie sygnałów mowy, transmisji danych i faksów w sieci pomiędzy zakończeniami sieci.
- 6) **Okres rozliczeniowy** – przedział czasowy będący podstawą rozliczenia Abonenta wobec ZE-BLACHOWNIA Sp. z o.o. za który wystawiana jest faktura VAT za usługi telekomunikacyjne i internetowe. O ile umowa nie stanowi inaczej, okres rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc kalendarzowy.
- 7) **Oplata abonamentowa** – opłata za stały dostęp do sieci oraz możliwości korzystania z usług telekomunikacyjnych i internetowych, świadczonych za pomocą urządzenia końcowego, zainstalowanego w lokalu lub nieruchomości Abonenta i przyłączonego do sieci.
- 8) **Przyłączenie urządzenia do sieci** – zapewnienie Zamawiającemu dostępu do sieci umożliwiającego korzystanie z usług telekomunikacyjnych i internetowych.
- 9) **Regulamin** - Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez ZE-BLACHOWNIA Sp. z o.o..
- 10) **Sieć** – stacjonarna sieć telefoniczna ZE-BLACHOWNIA Sp. z o.o. zapewniająca łączność pomiędzy zakończeniami sieci, a także inne formy łączności, w której zakończenia sieci mają stałe lokalizacje.
- 11) **TP S.A.** – Telekomunikacja Polska S.A.
- 12) **Tytuł prawny** – prawo własności; użytkowanie wieczyste; własnościowe, spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego; spółdzielcze, lokatorskie prawo do lokalu; prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej; użytkowanie; służebność mieszkania; umowa o dożywocie; dzierżawa; najem; użyczenie, lub inny stosunek zobowiązaniowy dający prawo do lokalu.
- 13) **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub internetowych zawarta na piśmie pomiędzy Abonentem a ZE-BLACHOWNIA Sp. z o.o..
- 14) **Urządzenie końcowe** - urządzenie telekomunikacyjne lub jego podzespół przeznaczony do współpracy z siecią, dołączane bezpośrednio lub pośrednio do zakończenia sieci (telefon, telefaks, modem, centralka abonencka itp.).
- 15) **Dostawca** – **ZAKŁAD ENERGETYKI - BLACHOWNIA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Kędzierzynie-Koźlu ul. Szkolna 15, wpisaną do KRS w Opolu pod numerem RHB 0000056798 o numerach NIP 749-17-97-766, REGON 531407532, posiadającą kapitał zakładowy w wysokości 12 612 300, 00 zł.
- 16) **Zakończenie sieci** – punkt przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do sieci.
- 17) **Zamawiający** – podmiot żądający świadczenia usług telekomunikacyjnych lub internetowych dla zaspokojenia własnych potrzeb.

§ 2

1. Niniejszy regulamin został wydany na podstawie ustawy z 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r., Nr 171, poz. 1800 z póź. zm.), zwanej dalej Prawem Telekomunikacyjnym.
2. Regulamin określa zakres i warunki wykonywania przez ZAKŁAD ENERGETYKI-BLACHOWNIA Spółka z o.o., zwany dalej Dostawcą, usług telekomunikacyjnych i internetowych wraz z usługami dodatkowymi.
3. ZAKŁAD ENERGETYKI- BLACHOWNIA Sp. z o.o. z siedzibą w Kędzierzynie-Koźlu, świadczy usługi telekomunikacyjne i internetowe na podstawie wpisu do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod numerem 952, dokonanego 25 marca 2005 r. przez Prezesa URTiP.

Dział II Rodzaje świadczonych usług telekomunikacyjnych oraz usług dodatkowych

§ 3

1. Dostawca świadczy następujące usługi telekomunikacyjne:
 - 1) przyłączenie urządzenia końcowego do sieci,
 - 2) połączenia lokalne realizowane we własnej sieci,
 - 3) usługi faksowe,
 - 4) usługi transmisji danych w paśmie fonicznym za pomocą modemów w tym połączeń do sieci Internet,
 - 5) informacja o numerach Abonentów, na stronie www.zeblach.pl
 - 6) usługi dodatkowe określone w Cenniku,
 - 7) stały dostęp do Internetu,
 - 8) dzierżawa łącz,oraz usługa serwisowa, teletechniczna i doradcza.

§ 4

1. Dostawca zapewnia Abonentom dostęp do połączeń:
 - 1) strefowych realizowanych na obszarze tej samej strefy numeracyjnej,
 - 2) międzystrefowych realizowanych do innych stref numeracyjnych oraz do ruchomych sieci telekomunikacyjnych,
 - 3) międzynarodowych realizowanych poza granice Rzeczypospolitej Polskiej,
 - 4) innych w tym do numerów nie geograficznych, to jest niezwiązanych z daną strefą numeracyjną,
2. Dostawca umożliwia Abonentom realizację połączeń strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych oraz innych usług telekomunikacyjnych świadczonych w sieciach innych dostawców usług, stosownie do zawartych z tymi dostawcami umów lub umów zawartych z operatorami bezpośrednio przez Abonenta, w zależności od możliwości technicznych i obowiązujących norm prawnych.

Dział III Warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych

§ 5

1. Dostawca świadczy usługi telekomunikacyjne zgodnie z obowiązującym prawem, zawartą Umową, Cennikiem i Regulaminem.
2. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy i Regulaminu w szczególności do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku.
3. Cennik oraz informacje o kosztach usług świadczonych przez Dostawcę jest opublikowany i dostępny całodobowo na stronie internetowej Dostawcy – www.zeblach.pl. Informacje o Cenniku można również uzyskać pod numerami telefonów wskazanymi w § 32 ust. 2 i 3 niniejszego Regulaminu.
4. Usługa telekomunikacyjna świadczona przez Dostawcę nie jest usługą przyłączenia do publicznej sieci telefonicznej. W związku z tym Abonent nie posiada samodzielnych uprawnień przysługujących na podstawie art. 71 Prawa telekomunikacyjnego w zakresie przeniesienia przydzielonego numeru telefonicznego przy zmianie operatora do istniejącej sieci innego operatora na obszarze strefy numeracyjnej.

§ 6.

1. Numer urządzenia końcowego nadaje Dostawca w ramach posiadanych zasobów numeracji.
2. Abonent może żądać zmiany nadanego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z niego jest uciążliwe.
3. Numer urządzenia końcowego może zostać zmieniony na życzenie Abonenta, gdy jest to technicznie możliwe.
4. Dostawca może dokonać zmiany numerów urządzenia końcowego po uprzednim pisemnym zawiadomieniu Abonentów o planowanej zmianie numerów oraz o ich nowych numerach, co najmniej na trzy miesiące przed zamierzonym terminem wprowadzenia zmiany.

§ 7

Na żądanie Abonenta, Dostawca zawiesza świadczenie usług telekomunikacyjnych na czas nie dłuższy niż 12 miesięcy. Zawieszenie polega na czasowym wyłączeniu urządzenia końcowego z sieci telekomunikacyjnej.

§ 8

1. Dostawca zapewnia zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej:
 - 1) danych dotyczących Abonenta,
 - 2) treści indywidualnych komunikatów,
 - 3) danych transmisyjnych, które oznaczają dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne.
2. Informacje objęte tajemnicą telekomunikacyjną mogą być przetwarzane tylko wówczas, gdy dotyczą usługi świadczonej Abonentowi albo są niezbędne do jej wykonania. Przetwarzanie w innych celach jest dopuszczalne jedynie na podstawie przepisów ustawowych.

3. Przetwarzanie danych osobowych Abonentów będących osobami fizycznymi dotyczy:

- 1) nazwisk i imion,
 - 2) miejsca stałego pobytu,
 - 3) numeru ewidencyjnego PESEL,
 - 4) nazw, serii i numerów dokumentów potwierdzających tożsamość,
 - 5) numeru ewidencji podatkowej NIP, na jego wniosek,
 - 6) numeru konta bankowego lub karty płatniczej, na jego wniosek.
4. Osoby działające w imieniu Dostawcy mogą włączyć się do trwającego połączenia wyłącznie w zakresie niezbędnym do usunięcia awarii, zakłóceń lub w innym celu, związanym z utrzymaniem sieci telekomunikacyjnej lub świadczeniem usługi telekomunikacyjnej, pod warunkiem sygnalizacji tego faktu osobom uczestniczącym w połączeniu.

§ 9

1. Dostawca udostępnia informacje o numerach Abonentów, na stronie www.zebloch.pl
2. Dane osobowe zawarte w publicznie dostępnym spisie Abonentów, a także udostępniane za pośrednictwem służb informacyjnych, są ograniczone do:
 - 1) numeru urzędnika końcowego,
 - 2) nazwy lub nazwisk i imion,
 - 3) nazwy miejscowości, w której znajduje się zakończenie sieci,
 - 4) nazwy ulicy, przy której znajduje się zakończenie sieci,
 - 5) pełnego adresu oraz branży w przypadku Abonentów, niebędących osobami fizycznymi.
3. Umieszczenie w Ogólnokrajowym Spisie Abonentów danych Abonenta, będącego osobą fizyczną, a także ich udostępnianie za pośrednictwem służb informacyjnych, wymaga pisemnej zgody Abonenta.
4. W przypadku uzyskania zgody Abonenta, Dostawca przekazuje TP S.A. dane określone w ust. 2 w celu świadczenia Usługi Biura Numerów oraz publikacji Ogólnokrajowego Spisu Abonentów.
5. Abonent może wystąpić o rozszerzenie zakresu danych, o których mowa w ust. 2.
6. Abonent może złożyć zastrzeżenie dotyczące umieszczania w publicznie dostępnym spisie Abonentów, określonych danych identyfikujących Abonenta, a także ich udostępniania za pośrednictwem służb informacyjnych.

Dział IV Warunki zawierania i rozwiązywania umów oraz termin rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych

Rozdział 1. Warunki zawarcia i zmiany umowy

§ 10

1. Zawarcie umowy powinno być poprzedzone złożeniem wniosku w siedzibie Dostawcy. Wniosek uważa się za cofnięty w przypadku, gdy w ciągu 2 miesięcy od daty jego złożenia Zamawiający nie przystąpi do zawarcia umowy.
2. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej po stwierdzeniu przez Dostawcę tożsamości zamawiającego.
3. Wykazanie tożsamości zamawiającego, będącego osobą fizyczną następuje przez okazanie jednego z następujących dokumentów:
 - 1) dowodu osobistego,
 - 2) prawa jazdy,
 - 3) paszportu wraz z kartą stałego pobytu – w przypadku cudzoziemców.
4. Wykazanie tożsamości zamawiającego, będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną niebędącą osobą prawną, następuje na podstawie następujących dokumentów:
 - 1) aktualnego odpisu z właściwego prawem przewidzianego rejestru,
 - 2) dokumentu stwierdzającego nadanie numeru identyfikacji podatkowej (NIP),
 - 3) zaświadczenia o numerze identyfikacyjnym REGON.
5. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym zameldowanie na pobyt stały w lokalu lub nieruchomości lub posiadającym dokument potwierdzający tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości, w którym będzie zainstalowane urządzenie końcowe.
6. W przypadku posiadania przez użytkownika tytułu prawnego do nieruchomości innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, przyłączenie pojedynczego zakończenia sieci wymaga przedstawienia przez niego pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej.
Przepisu tego nie stosuje się do właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej będącego osobą prawną.

§ 11

1. Zamawiający może zawrzeć umowę osobiście bądź przez pełnomocnika upoważnionego na piśmie.
2. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej, powinno zawierać czytelny podpis, a w przypadku przedsiębiorców również pieczętą mocodawcy.
3. Umowa może być zawarta z małżonkami, którzy nie mają zniesionej wspólności majątkowej. Sprawy załatwiane przez jednego z małżonków traktowane są jako uzgodnione między małżonkami.
4. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej, nie posiadającej osobowości prawnej, umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do reprezentowania według właściwych rejestrów lub ewidencji oraz pełnomocnicy tych osób.

§ 12

1. Umowa może być zawarta na czas określony lub na czas nieokreślony.
2. O ile w Umowie nie określono innego terminu, rozpoczęcie świadczenia usług telekomunikacyjnych następuje w terminie do 30 dni od podpisania Umowy.

§ 13

1. Dostawca uzależnia zawarcie umowy od istnienia możliwości technicznych przyłączenia urządzenia końcowego do sieci.
2. Dostawca może odmówić Zamawiającemu zawarcia umowy o zapewnienie przyłączenia do sieci lub o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub zawrzeć umowę o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do sieci na warunkach mniej korzystnych dla Zamawiającego, w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z tej umowy.

§ 14

1. Abonent obowiązany jest poinformować Dostawcę o zmianach swoich danych, zawartych w umowie, w terminie 30 dni od dnia wystąpienia tych zmian.
2. Jeżeli Abonent nie poinformuje Dostawcy o zmianie dotychczasowego adresu, wszelką korespondencję przekazaną na ten adres uważa się za prawidłowo doręczoną. Jednocześnie w takich przypadkach Dostawca może zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania lub rozwiązać Umowę, jeżeli Abonent nie ujawnił nowego adresu.

§ 15

Umowa może ulec zmianie za porozumieniem stron. Zmiana umowy następuje w formie pisemnej.

§ 16

1. Dostawca jest obowiązany na zamówienie Abonenta dokonać zmiany miejsca instalacji urządzenia końcowego w obrębie sieci, w celu zapewnienia ciągłości świadczenia usług pod innym adresem, wskazanym przez Abonenta, pod warunkiem istnienia możliwości technicznych.
2. Dostawca w ciągu 30 dni od daty złożenia zamówienia podpisuje aneks do umowy na zmianę miejsca instalacji urządzenia końcowego. Termin rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych we wskazanym przez Abonenta miejscu określony zostaje w aneksie do umowy.
3. Do zmiany miejsca zainstalowania urządzenia końcowego stosuje się odpowiednio §10 ust. 5 i 6 Regulaminu.
4. Przeniesienie zakończenia sieci jest możliwe po uregulowaniu zobowiązań wobec Dostawcy

Rozdział 2. Warunki realizacji umowy i termin rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych

§ 17

1. W ramach opłaty jednorazowej za przyłączenie urządzenia końcowego do sieci, Dostawca wykonuje instalację, wykorzystując także istniejącą w budynku instalację teletechniczną, w sposób umożliwiający prawidłowe uruchomienie zakończenia sieci oraz sprawdza i wykazuje działanie urządzenia końcowego u Abonenta. Podczas sprawdzania prawidłowości działania urządzenia końcowego służby techniczne mogą wykonywać bezpłatne połączenia.
2. Za stan techniczny instalacji teletechnicznej w lokalu lub nieruchomości Abonenta odpowiada Abonent.
3. Wszelkie zmiany w instalacji teletechnicznej w lokalu lub nieruchomości Abonenta, mogą być wykonane przez służby techniczne Dostawcy zgodnie z Cennikiem.
4. Za prawidłowe działanie urządzeń końcowych będących własnością Abonenta, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Abonent.

§ 18

Abonent jest obowiązany umożliwić pracownikom Dostawcy sprawdzenie stanu technicznego łączy telefonicznych i urządzeń końcowych, zainstalowanych w jego lokalu lub nieruchomości, o ile jest to konieczne

do należytego świadczenia usług lub rozpatrzenia reklamacji. Sprawdzenie następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem.

§ 19

1. Urządzenia końcowe włączone do sieci telekomunikacyjnej muszą posiadać dokumenty lub znaki potwierdzające zgodność z „zasadniczymi wymaganiami dla urządzeń”, o których mowa w Prawie Telekomunikacyjnym.
2. Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w łączach telefonicznych i urządzeniach końcowych, będących własnością Dostawcy i zainstalowanych u Abonenta, dokonuje wyłącznie Dostawca.
3. Uszkodzenia sieci telekomunikacyjnej oraz urządzeń końcowych będących własnością Dostawcy, powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, usuwane są na jego koszt.

Rozdział 3. Ograniczenie, zawieszenie świadczenia usługi rozwiązanie umowy

§ 20

1. Umowa może być rozwiązana przez Abonenta w każdym czasie, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, przez pisemne oświadczenie doręczone Dostawcy. W okresie wypowiedzenia Dostawca pobiera należne opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
2. Bieg okresu wypowiedzenia liczony jest od dnia otrzymania przez Dostawcę powyższego oświadczenia.
3. Umowa może zostać rozwiązana za porozumieniem stron w innym, uzgodnionym terminie.
4. Dostawca może:
 - 1) ograniczyć świadczenie usług telekomunikacyjnych, utrzymując świadczenie usług niepowiększających zadłużenia Abonenta, w tym przekazywanie połączeń do Abonenta lub połączeń bezpłatnych, jeżeli Abonent pozostaje w opóźnieniu z płatnością należności za wykonanie usług telekomunikacyjnych przez okres dłuższy niż jeden okres rozliczeniowy,
 - 2) ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych, jeżeli Abonent notorycznie narusza warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające, albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych,
 - 3) ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług internetowych w przypadku, jeżeli Abonent podejmuje działania:
 - ✓ powodujące zawieszenie lub blokowanie komputerów lub urządzeń innych użytkowników sieci i sieci Internet
 - ✓ stosowanie nielegalnych programów komputerowych
 - ✓ umieszczanie w sieci oraz w sieci Internet nielegalnych informacji, danych i oprogramowania naruszających prawo lub etykę sieciową
 - ✓ niezgodne z ogólnie pojętą kulturą sieciową, a zwłaszcza używanie obelżywego lub nieprzyzwoitego języka, zamieszczanie materiałów niezgodnych z prawem lub powszechnie uznanych za obraźliwe, przechwytywanie danych innych użytkowników sieci i sieci Internet, ingerowanie w ich sprzęt i oprogramowanie bez ich zgody
 - ✓ udostępnianie łącza osobom trzecim
 - ✓ wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w funkcjonowaniu sieci
5. Dostawca może jednostronnie rozwiązać Umowę z Abonentem, któremu zawiesił lub ograniczył świadczenie usług telekomunikacyjnych, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do:
 - 1) zapłaty należności w terminie 15 dni w przypadku zwłoki w płatności za usługi telekomunikacyjne,
 - 2) usunięcia przyczyn zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług w przypadkach, o których mowa w ust. 4 pkt. 2), w terminie 7 dni od daty doręczenia wezwania.
6. Po rozwiązaniu, wygaśnięciu lub po stosownej zmianie treści umowy, Abonent ma obowiązek udostępnić służbom technicznym Dostawcy lokal bądź nieruchomości celem demontażu urządzeń końcowych będących własnością Dostawcy.

§ 21

1. Abonentowi, któremu Dostawca ograniczył lub zawiesił świadczenie usług telekomunikacyjnych z przyczyn wskazanych w § 20 ust. 4 Regulaminu, usługi telekomunikacyjne będą świadczone po uregulowaniu należnych Dostawcy opłat, wraz z ustawowymi odsetkami za zwłokę lub po zastosowaniu się przez Abonenta do wezwania.

Rozdział 4. Wygaśnięcie umowy

§ 22

Umowa wygasa wskutek:

- 1) upływu czasu, na który została zawarta,

- 2) śmierci Abonenta,
- 3) ustania bytu osoby prawnej lub likwidacji jednostki organizacyjnej będącej Abonentem,
- 4) wymeldowania Abonenta lub utraty tytułu prawnego do nieruchomości lub lokalu, o ile w ciągu 30 dni Abonent nie złoży zamówienia wskazującego inne miejsce instalacji urządzenia końcowego,
- 5) nie udostępnienia przez Abonenta w terminie uzgodnionym z Dostawcą nieruchomości lub lokalu w celu zainstalowania urządzenia końcowego,
- 6) braku możliwości technicznych przeniesienia zakończenia sieci, do którego dołączone jest urządzenie końcowe Abonenta.

§ 23

1. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy (dokonać cesji) na inną osobę zameldowaną w lokalu lub posiadającą tytuł prawny do zajmowania lokalu bądź nieruchomości, gdzie jest zainstalowane zakończenie sieci.
2. Obowiązek uregulowania wszelkich należności za usługi telekomunikacyjne, powstałych do dnia dokonania cesji spoczywa na stronie przekazującej i musi być wypełnione przed dokonaniem cesji, chyba, że strony postanowią inaczej, za wiedzą i zgodą Dostawcy.

Dział V Odpowiedzialność

§ 24

1. Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień Umowy, Dostawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych wyłącznie w zakresie określonym przepisami Prawa Telekomunikacyjnego.
2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi powszechnej płatnej okresowo Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej wg rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
3. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.
4. Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usług telekomunikacyjnych płatnej okresowo trwającej dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
5. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie nie nalicza się czasu, w którym usunięcie awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
6. Z tytułu niedotrzymania określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych Abonentowi przysługuje za każdy dzień zwłoki odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w Cenniku miesięcznej opłaty abonamentowej, płatne miesięcznie.
7. Abonent odpowiada za wszystkie zlecone lub zainicjowane z jego zakończenia sieci usługi, niezależnie od tego, czy osoba zlecająca lub inicjująca usługi z zakończenia sieci Abonenta działała za wiedzą lub zgodą Abonenta.

Dział VI Opłaty

§ 25

1. Zakres świadczonych przez Dostawcę usług telekomunikacyjnych, wysokość opłat za usługi oraz zasady ich naliczania określa Cennik.
2. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy. Dostawca może wprowadzić inne okresy rozliczeniowe po uprzednim zawiadomieniu Abonenta z wyprzedzeniem jednego okresu rozliczeniowego obowiązującego w dniu powiadomienia.
3. Informacje o aktualnych Cennikach można uzyskać na stronie internetowej www.zebloch.pl lub w lokalu Dostawcy.
4. O wszelkich promocjach i zmianach w Regulaminie lub Cenniku Abonent będzie zawiadomiony pisemnie na adres wskazany w umowie, chyba że Abonent wskaże pisemnie inny adres do doręczeń.
5. Regulamin lub Cennik wydany w czasie trwania umowy wiąże Abonenta, jeżeli nie wypowiedział umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia, a w przypadku umowy zawartej na czas określony – jeżeli nie wypowiedział umowy w terminie 14 dni od dnia doręczenia Regulaminu lub Cennika. W takim wypadku w okresie wypowiedzenia pobierane będą opłaty zgodnie z dotychczasowym obowiązującym Regulaminem bądź Cennikiem.

§ 26

1. Abonent obowiązany jest do uiszczania opłat zgodnie z Cennikami a w szczególności:
 - 1) opłaty jednorazowej za przyłączenie urządzenia końcowego do sieci, w wysokości opłaty obowiązującej w dniu podpisania przez zamawiającego umowy,

- 2) opłaty abonamentowej,
 - 3) opłat za połączenia i inne usługi zrealizowane z jego urządzenia końcowego, niezależnie od tego, kto z nich korzysta,
2. Opłata określona w ust. 1 pkt. 1 ujęta będzie w pierwszej fakturze VAT za zrealizowane usługi.
 3. Opłata abonamentowa płatna będzie z dołu za każdy miesiąc kalendarzowy, przy czym pierwsza i ostatnia opłata będzie obliczona proporcjonalnie do ilości dni w miesiącu faktycznie świadczonych usług.

§ 27

1. Dostawca wystawia Abonentowi faktury VAT za zrealizowane usługi.
2. Abonentom korzystającym z kilku zakończeń sieci Dostawca wystawia zbiorczą fakturę VAT.

§ 28

1. Faktury VAT doręczane są Abonentowi przesyłką pocztową lub w inny sposób uzgodniony przez strony.
2. Termin płatności wynosi 14 dni od dnia wystawienia faktury VAT chyba, że strony określą w umowie inaczej.
3. W przypadku nieotrzymania faktury VAT za okres rozliczeniowy Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt Dostawcy.
4. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Dostawcy.
5. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat Dostawca naliczy odsetki zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Dział VII Tryb postępowania reklamacyjnego

§ 29

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji.
2. Reklamację można złożyć:
 - 1) na piśmie za pośrednictwem listu poleconego lub osobiście przez Abonenta poprzez złożenie pisma zawierającego reklamację w siedzibie Dostawcy
 - 2) faksem na numer 77 488 6100,
 - 3) drogą elektroniczną na adres centrala@zeblach.pl
 - 4) telefonicznie na numer 77 488 6848
 - 5) osobiście przez Abonenta w siedzibie Dostawcy
 - 6) Reklamacją jest zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie lub inną należność w związku z:
 - 1) niedotrzymaniem z winy Dostawcy terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych, określonego w umowie,
 - 2) niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi telekomunikacyjnej,
 - 3) nieprawidłowym obliczeniem należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

§ 30

1. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci;
 - 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji, o której mowa w § 29 ust. 3 pkt. 1;
 - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
 - 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
 - 8) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej za pośrednictwem listu poleconego lub osobiście w siedzibie Dostawcy oraz za pośrednictwem faksu.
2. Reklamację można wnosić w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia 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.

§ 31

1. Dostawca jest zobowiązany rozpatrzyć reklamacje w terminie 30 dni od daty wniesienia reklamacji. Reklamacja nierozpatrzona w terminie 30 dni od daty wniesienia staje się reklamacją uznaną. Termin 30 dni jest zachowany jeżeli przed jego upływem pisemna odpowiedź na reklamacje została wysłana do Abonenta listem poleconym.

2. Za datę wniesienia reklamacji uważa się:
 - 1) w przypadku zgłoszenia dokonywanego za pośrednictwem listu poleconego oraz poprzez osobiste złożenie w siedzibie Dostawcy - datę otrzymania pisma przez Dostawcę
 - 2) w przypadku zgłoszenia dokonywanego za pośrednictwem faksu – datę wskazaną na wydruku urządzenia faksowego Dostawcy
 - 3) w przypadku zgłoszenia dokonywanego drogą elektroniczną – datę wyświetlenia zgłoszenia na urządzeniu Dostawcy
 - 4) w przypadku zgłoszenia dokonywanego telefonicznie lub ustnie – datę wskazaną w protokole zgłoszenia reklamacji, z zaznaczeniem formy jej zgłoszenia.
3. Dostawca udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację.
4. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) nazwę jednostki organizacyjnej,
 - 2) powołanie podstawy prawnej,
 - 3) rozstrzygnięcie,
 - 4) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym. Spór cywilnoprawny między konsumentem a dostawcą usług telekomunikacyjnych może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes UKE na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Abonenta. Istnieje również możliwość rozstrzygnięcia sporu przez stałe polubowne sądy konsumenckie przy Prezesie UKE,
 - 5) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska służbowego.
5. W przypadku uznania reklamacji Dostawca wypłaci Abonentowi należną kwotę lub zaliczy ją na poczet zaległych świadczeń Abonenta. Dostawca może też za zgodą Abonenta zaliczyć należną kwotę upustu na poczet zobowiązań Abonenta wymagalnych w przyszłości.
6. Wypłata kwoty odszkodowania nastąpi w terminie 30 dni licząc od dnia doręczenia Abonentowi informacji o uznaniu Reklamacji, lub, w przypadku, o którym mowa w § 31 ust. 1 – od dnia bezskutecznego upływu wskazanego tam terminu.

Dział VIII Zakres obsługi serwisowej

§ 32

1. Abonent może korzystać z obsługi serwisowej w zakresie:
 - 1) naprawy, konserwacji lub wymiany urządzeń końcowych będących własnością Dostawcy,
 - 2) konserwacji i usuwania uszkodzeń na łączach telefonicznych i internetowych,
 - 3) sprawdzania instalacji wykonanej przez Abonenta,
2. Uzyskać informacje od 7:00 do 15:00 od poniedziałku do piątku w zakresie:
 - 1) oferowanych usług i zasad korzystania z usług 77 488 6848
 - 2) przyjmowania zgłoszeń o awariach i usterkach 77 488 6222 lub 8943
 - 3) promocji i ofert 77 488 6848
 - 4) oferowanych usługach internetowych 77 405 1004
3. Informacje na temat wystawionych rachunków za usługi telekomunikacyjne można uzyskać pod numerem 77 488 6822 w godz. od 7:00 do 15:00 od poniedziałku do piątku.
4. W przypadku wątpliwości, co do tożsamości Abonenta, pracownicy Dostawcy mają prawo zażądać danych osobowych i podobnych informacji koniecznych do identyfikacji Abonenta.
5. Drogą telefoniczną nie dokonuje się czynności związanych z:
 - 4) wypowiedzeniem umowy,
 - 5) zawieszeniem usług
 - 6) cesją umowy na rzecz innych osób,
 - 7) przeniesieniem zakończenia sieci.

Dział IX Postanowienia przejściowe i końcowe

§ 33

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 16, poz. 93, z 1964 r., z późniejszymi zmianami), Prawa telekomunikacyjnego (Dz. U. Nr 171, poz. 1800, z 2004 r.).

§ 34

Abonentom, którzy w terminie 30 dni od daty powiadomienia o wejściu w życie niniejszego Regulaminu nie wypowiedzą umowy, Dostawca świadczy usługi telekomunikacyjne na warunkach w nim określonych.

§ 35

Traci moc „Regulamin świadczenia telekomunikacyjnych usług powszechnych przez ZE-BLACHOWNIA Sp. z o.o. z dnia 01 kwietnia 2007 r.

§ 36

Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 września 2010 r.