

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Związek Gmin Ziemi Wieluńskiej

§ 1 Postanowienia ogólne

Określenia użyte w niniejszym Regulaminie mają następujące znaczenie:

1. abonament – określona w Cenniku, opłata za stały dostęp do publicznej sieci telekomunikacyjnej oraz możliwość korzystania z usług telekomunikacyjnych za pomocą urządzenia końcowego przyłączonego do sieci Operatora,
2. Abonent – osoba fizyczna lub prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła umowę z Operatorem,
3. Cennik – zestawienie opłat za usługi telekomunikacyjne świadczone przez Operatora,
4. Centrum Abonenta – komórka Operatora powołana do obsługi abonentów,
5. Klient – osoba fizyczna lub prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która wnioskuje o zawarcie z Operatorem lub korzysta z jego usług, lub zamierza z nich skorzystać w inny sposób,
6. okres rozliczeniowy – okres jednego miesiąca kalendarzowego,
7. Operator – Telekomunikacja Związku Gmin Ziemi Wieluńskiej z siedzibą w Wieluniu, ul. Plac Legionów 1,
8. połączenia telekomunikacyjne – usługi telefoniczne, usługi transmisji faksów oraz usługi transmisji danych w paśmie fonicznym,
9. Regulamin – niniejszym regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnym,
10. Umowa – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych pomiędzy Operatorem i Abonentem, zawarta na piśmie,
11. urządzenie końcowe – urządzenie telekomunikacyjne służące do współpracy z siecią publiczną, dołączane do zakończenia publicznej sieci telekomunikacyjnej (np. telefon, faks, centrala abonencka),

§ 2 Zakres świadczonych usług

1. Operator świadczy usługi telekomunikacyjne powszechne obejmujące:
 - 1) instalację urządzenia końcowego w celu zapewnienia dostępu do sieci publicznej oraz możliwości realizacji połączeń telekomunikacyjnych,
 - 2) połączenia telekomunikacyjne:
 - a) miejscowe i strefowe – w obszarze jednej strefy numeracyjnej,
 - b) międzystrefowe – do innych stref numeracyjnych i do sieci komórkowych,
 - c) międzynarodowe – wykraczające poza granice Rzeczypospolitej Polskiej,
 - d) inne, w tym do numerów usług nie związanych z daną strefą numeracyjną,
 - 3) dostarczanie, na pisemne żądanie Abonenta, szczegółowego wykazu, zrealizowanych na jego rzecz połączeń telekomunikacyjnych.
2. Operator świadczy, w ramach istniejących możliwości technicznych, usługi dodatkowe, określone w aktualnym Cenniku.

§ 3 Warunki świadczenia usług

1. Operator świadczy usługi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, Umową i niniejszym Regulaminem,
2. Abonent zobowiązuje się do korzystania z usług Operatora zgodnie z postanowieniami Umowy oraz Regulaminu.
3. Operator nadaje numer urządzenia końcowego, który może ulec zmianie w przypadku:
 - a) Wyrażenia przez Abonenta życzenia takiej zmiany, bądź wniosku Abonenta, uzasadnionego uciążliwością korzystania z dotychczasowego numeru,

- b) Zaplanowanej przez Operatora zmiany, o której Abonenci powiadomieni zostaną pisemnie z trzymiesięcznym wyprzedzeniem,
- 4. Urządzenia końcowe, przyłączane do sieci Operatora, powinny spełniać wymagania zasadnicze, potwierdzone właściwym dokumentem lub odpowiednim znakiem świadczącym o jego posiadaniu.
- 5. Wszelkich czynności związanych z utrzymaniem pełnej sprawności urządzeń końcowych Operatora, zainstalowanych u Abonenta, dokonywać mogą wyłącznie osoby upoważnione przez Operatora.
- 6. Abonent jest zobowiązany do umożliwienia Operatorowi, w uzgodnionym wspólnie terminie, sprawdzenia stanu technicznego łączy telefonicznych oraz zapewnienia dostępu do urządzeń końcowych zainstalowanych w obiekcie Abonenta.
- 7. Abonent odpowiada za prawidłowość działania urządzeń końcowych będących jego własnością oraz za brak ich negatywnego wpływu na pracę sieci publicznej Operatora.

§ 4 Połączenia na numery alarmowe i usługi serwisowe

- 1. Połączenia na numery alarmowe są możliwe przez cały okres obowiązywania umowy – również w okresie jej zawieszenia z winy abonenta.
- 2. Połączenia na numery alarmowe nie są dostępne w wypadku zgłoszenia przez abonenta wniosku o czasowym zawieszeniu usług.
- 3. Usługi serwisowe Abonent może zamawiać telefonicznie, pocztą elektroniczną lub pisemnie skierowane na adres Operatora.
- 4. Usługi serwisowe świadczone są nieodpłatnie w przypadku awarii wynikłych z przyczyn leżących po stronie operatora, w pozostałych przypadkach świadczone są na podstawie Cennika Usług dostępnego na stronie www.tzg.pl i w punkcie obsługi klienta Plac Legionów 1 w Wieluniu.
- 5. Abonent jest każdorazowo informowany o warunkach i cenach usług.

§ 5 Ograniczenie i zawieszenie świadczenia usług

- 1. W przypadku naruszania przez Abonenta warunków Regulaminu lub Umowy, albo działań z jego strony, uniemożliwiających świadczenie usług telekomunikacyjnych, Operator jest uprawniony do ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych.
- 2. Operator może Abonentowi ograniczyć świadczenie usług telekomunikacyjnych, z wyjątkiem usług nieodpłatnych, w przypadku, gdy jednocześnie zostaną dopełnione następujące warunki:
 - a) zwłoka w zapłacie za zrealizowane na rzecz Abonenta usługi przekracza 7 dni od daty wymagalności,
 - b) Abonent został wcześniej wezwany, pisemnie, o żądaniu zapłaty zaległej kwoty oraz poinformowany o możliwości ograniczenia usług, gdy zwłoka w zapłacie za zrealizowane na jego rzecz usługi przekroczy 7 dni od daty wymagalności,
 - c) Abonent, w terminie określonym w wezwaniu, żądanej zapłaty nie uiszczył.
- 3. Operator może Abonentowi zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych w przypadku, gdy jednocześnie zostaną dopełnione następujące warunki:
 - a) Abonentowi ograniczono świadczenie usług w trybie przewidzianym w ust. 2.,
 - b) Operator wezwał Abonenta, pisemnie, do zapłaty zaległej kwoty, z zagrożeniem zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta, gdy kwota ta nie zostanie uiszczona we wskazanym terminie,
 - c) Abonent, w terminie określonym w wezwaniu, żądanej zapłaty nie uiszczył.
- 4. Operator może również zawiesić Abonentowi świadczenie usług telekomunikacyjnych w przypadku, gdy Abonent, wezwany listem poleconym z potwierdzeniem odbioru, do zaprzestania uporczywego naruszania Regulaminu lub Umowy, w terminie 7 dni od daty otrzymania takiego wezwania, nie zastosuje się do niego.
- 5. Nie podjęte przez Abonenta wezwanie, przesłane na jego adres lub wskazany przez niego adres do doręczeń, uważa się za skutecznie doręczone.
- 6. Abonent, za każde wystawione i wysłane wezwanie, zostanie obciążony przez Operatora opłatą określoną w Cenniku.

7. Ponowne uruchomienie usług telekomunikacyjnych, które zostały ograniczone lub zawieszono, może nastąpić po uregulowaniu przez abonenta wszelkich należnych Operatorowi opłat wraz z ustawowymi odsetkami .

§ 6 Rozwiązanie i wygaśnięcie umowy

1. Abonent może rozwiązać Umowę, poprzez złożenie pisemnego oświadczenia Operatorowi, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec następnego pełnego okresu rozliczeniowego..
2. Operator może jednostronnie rozwiązać Umowę w przypadkach:
 - a) utraty przez Operatora, wymaganych przepisami prawa, uprawnień do świadczenia usług określonych w Umowie,
 - b) nie uiszczenia przez Abonenta, w terminie 14 dni od wezwania go, listem poleconym z potwierdzeniem odbioru, do zapłaty za usługi telekomunikacyjne, po wcześniejszym ograniczeniu lub zawieszeniu świadczenia usług przez Operatora,
 - c) bezskutecznego wezwania do usunięcia przyczyn zawieszenia świadczenia usług, o którym mowa w § 5 ust. 4., w terminie 7 dni od daty doręczenia wezwania Abonentowi.
3. Umowa może zostać rozwiązana w wyniku porozumienia Operatora i Abonenta w innym, uzgodnionym terminie.
4. Umowa wygasa na skutek:
 - a) upływu czasu jej obowiązywania,
 - b) śmierci Abonenta,
 - c) w przypadku Abonenta nie będącego osobą fizyczną, wykreślenia go z odpowiedniego rejestru lub ewidencji,
 - d) utraty przez Abonenta zameldowania na pobyt stały lub tytułu prawnego do lokalu, bądź nieruchomości, gdzie zainstalowane jest urządzenie końcowe.

§ 7 Odpowiedzialność

1. Odpowiedzialność Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, ograniczona jest wyłącznie do usług świadczonych na podstawie Regulaminu i Umowy.
2. W przypadku przerwy w świadczeniu usługi powszechnej płatnej cyklicznie, Abonentowi przysługuje odszkodowanie za każdy dzień przerwy, w wysokości 1/15 opłaty miesięcznej liczonej wg rachunków z trzech ostatnich okresów rozliczeniowych, ale tylko w przypadku, gdy w okresie rozliczeniowym, łączny czas przerw był dłuższy niż 36 godzin.
3. Abonentowi, niezależnie od odszkodowania, przysługuje zwrot 1/30 opłaty abonamentowej, za każdy dzień, w którym przerwa w świadczeniu usługi płatnej cyklicznie, trwała dłużej niż 12 godzin.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody, które mogą powstać po stronie Abonenta, w wyniku ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług, o których mowa w § 5.

§ 8 Opłaty

1. Z tytułu świadczonych na rzecz Abonenta usług, Operatorowi należą się opłaty określone Cennikiem..
2. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłat za świadczone na jego rzecz usługi, zgodnie z Cennikiem i w terminach wyznaczonych Regulaminem i Umową, a w szczególności:
 - a) jednorazowej opłaty za uzyskanie dostępu do publicznej sieci telefonicznej,
 - b) miesięcznej opłaty abonamentowej,
 - c) opłat za połączenia telekomunikacyjne wykonywane z jego urządzenia końcowego, niezależnie od tego, kto był ich inicjatorem,
 - d) innych opłat określonych w Cenniku oraz opłat związanych z działaniami Operatora związanymi z nieterminowym uiszczaniem opłat przez Abonenta.
3. Informację, o zmianie opłat za świadczone przez Operatora usługi, przekazywana jest Abonentowi pisemnie, z zachowaniem miesięcznego okresu wyprzedzenia.

4. Opłaty za usługi cykliczne, świadczone na rzecz Abonenta, na podstawie Umowy, w innym okresie, niż pełny miesiąc kalendarzowy, naliczane są w wysokości 1/30 opłaty miesięcznej za każdy dzień ich świadczenia.
5. Operator wystawia Abonentowi faktury VAT, za zrealizowane na jego rzecz usługi telekomunikacyjne i doręcza mu je listem zwykłym lub osobiście, zbiorczo lub na życzenie Abonenta, dla każdego z urzędzeń końcowych z osobna.
6. Opłata powinna być realizowana do 30 dnia każdego miesiąca, płatnej z dołu
7. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Operatora lub dzień dokonania zapłaty potwierdzonej dokumentem przelewu bankowego lub przekazu pocztowego, o ile nastąpił on przed datą określoną jako termin płatności faktur.
8. Operator za zwłokę w zapłacie opłat nalicza odsetki ustawowe.

§ 9 Reklamacje

1. Reklamacja może być złożona w każdym wypadku określonym w Prawie Telekomunikacyjnym w zakresie mającym związek z świadczonymi zgodnie z niniejszą Umową usługami jak również w przypadkach wynikających z Rozporządzenia.
2. Reklamacje mogą być składane wyłącznie w formie: pisemnej w biurze BOK Operatora, pisemnej w formie listu poleconego, elektronicznej w formie e-mail podpisanego podpisem cyfrowym, telefonicznie – przy czym każdorazowo powinny one zostać potwierdzone w formie pisemnej lub elektronicznie w formie e-mail . Zgłoszenia telefoniczne nie potwierdzone w formie pisemnej będą traktowane jako zgłoszenia usterek i odpowiedź na nie będzie udzielana telefonicznie na co Strony Umowy wyraziły zgodę. Usterki będą ewidencjonowane przez Operatora. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji zobowiązana jest podać dane (imię i nazwisko oraz numer kontaktowy), adres oraz opis przyczyny reklamacji w dwu egzemplarzach – po jednym dla każdej ze stron i potwierdzić podpisem (elektronicznym lub pisemnie). Przyjęcie reklamacji jest każdorazowo potwierdzone pieczęcią firmową oraz podpisem pracownika BOK Operatora - dotyczy to reklamacji składanych w BOK i przesłanych pocztą poleconą. W przypadku poczty poleconej dniem wpłynięcia reklamacji jest dzień wpłynięcia do BOK Operatora. W przypadku reklamacji złożonych pocztą elektroniczną z podpisem cyfrowym potwierdzenie następuje poprzez przesłanie potwierdzenia w formie elektronicznej przez BOK Operatora. Reklamacje anonimowe lub nie zawierające wymaganych danych i nie uzupełnione pomimo wezwania ze strony BOK Operatora nie są rozpatrywane. Każdorazowo BOK TZG nadaje kolejny numer reklamacji o czym informowany jest Reklamujący w momencie jej składania.
3. Reklamacja może być złożona 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. Reklamację złożoną po upływie terminu, pozostawia się bez rozpoznania, o czym TZG niezwłocznie powiadamia reklamującego.
4. Reklamacje są rozpatrywane zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Cyfryzacji i Administracji z dnia 24 lutego 2014 w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej.
5. Operator przy załatwianiu reklamacji obowiązana jest rozpatrzyć wyczerpująco wszelkie okoliczności sprawy, a w szczególności:
 - prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację,
 - dokumenty i inne dowody przedstawione przez reklamującego,
 - wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez właściwe służby techniczne Operatora,
 - badania techniczne i obserwacje urzędzeń w sposób przewidziany dla danego rodzaju usług.

6. Każdorazowo reklamacja jest rozpatrywana w terminie do 14 dni roboczych w wyjątkowych sytuacjach do 30 dni roboczych za uprzednim poinformowaniem Klienta.
7. Ewentualne odszkodowanie zostaje rozliczone z opłatami abonamentowymi za następny okres rozliczeniowy lub na wniosek Abonenta wypłacone w kasie Operatora
8. Kwestie sporne nie ujęte w Umowie i zapisach Regulaminu, strony będą się starały rozwiązywać w sposób polubowny lub na drodze mediacji . Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego Klientowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo jeśli Klient jest konsumentem dochodzenie roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 PT.
9. Rozpatrzenie reklamacji uwzględniające zwrot kwot pieniężnych Abonentowi może być zrealizowane przez zaliczenie ich na poczet bieżących lub przyszłych należności Operatora za świadczone usługi lub zwrócone Abonentowi poprzez kasę Operatora.

§ 10 Tajemnica telekomunikacyjna

1. Operator zapewnia Abonentowi przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej obejmującej w szczególności: dane dotyczące Abonenta, okoliczności i rodzaje wykonanych przez Abonenta połączeń telekomunikacyjnych i ich prób, informacji o świadczonych na rzecz Abonenta usługach, za wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną, wymagane jest na podstawie określonych przepisów prawa.
2. Przetwarzanie danych osobowych Abonentów, będących osobami fizycznymi, objętych tajemnicą telekomunikacyjną, może dotyczyć: nazwisk i imion, imion rodziców, numeru ewidencyjnego PESEL, nazwy i numeru dokumentu tożsamości Abonenta, adresu stałego zameldowania, NIP.
3. Operator, przez upoważnione osoby, może włączyć się do trwającego połączenia wyłącznie w przypadkach niezbędnych do usunięcia awarii lub usterek w realizacji danej usługi lub wynikających z technologii jej świadczenia, z sygnalizacją takiego faktu uczestnikom połączenia.

§ 11 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulamin stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego i Prawa telekomunikacyjnego.
2. Traci moc dotychczasowy „Regulamin wykonywania usług telekomunikacyjnych o charakterze powszechnym przez Związek Gmin Ziemi Wieluńskiej”
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 8 czerwca 2015 r.