

# REGULAMIN USŁUG TELEFONICZNYCH „TOMKÓW” SP. Z O.O.

## ROZDZIAŁ I Postanowienia ogólne

### § 1

1. Regulamin niniejszy określa zakres i warunki wykonywania usług w zakresie telefonii stacjonarnej przez „TOMKÓW” Sp. z o.o. z siedzibą w Marciszowie.

2. W zakresie nie uregulowanym niniejszym regulaminem stosuje się postanowienia Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych Tomków Spółki z oo

3. Terminy, które nie znajdują swej definicji w regulaminie wskazanym w pkt 2 oznaczają jak zdefiniowano poniżej:

**Operator** – „TOMKÓW” Sp. z o.o. z siedzibą w Marciszowie, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000199590, NIP 615-189-42-92

**Sieć** – zespół urządzeń technicznych eksploatowanych przez Operatora, umożliwiających transmisję sygnału telekomunikacyjnego.

**Przyłącze** – część toru abonenckiego pomiędzy urządzeniem dostępowym lub gniazdem abonenckim a siecią dostępową spełniającą wydane przez Operatora warunki techniczne.

**Gniazdo Abonenckie** – urządzenie w lokalu (mieszkanu) abonenta będące trwałą zakończonym siecią.

**Urządzenie dostępowe** – stanowiące własność Operatora, indywidualnie adresowane urządzenie, przekazane Abonentowi do używania na czas trwania umowy, umożliwiające stałe nielimitowane czasowo korzystanie z usług telefonicznych.

**Numer Telefoniczny** – numer służący do identyfikacji Urządzenia abonenckiego w sieci telekomunikacyjnej, nadawany przez Operatora, albo przenoszony przez Abonenta od innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego

**Dezaktywacja** – utrata dostępu do sieci.

**Taryfa opłat** – ustalone przez Operatora opłaty za aktywację, opłaty abonamentowe i opłaty za inne usługi świadczone przez Operatora zwane też zamiennie cennikiem.

**Abonament** – stała, miesięczna opłata określona w taryfie opłat, na którą składają się koszty umożliwiające korzystanie z połączeń telefonicznych (abonament nie obejmuje opłat za realizację połączeń telefonicznych) oraz obsługi serwisowej wymienionej w § 2 ust. 2 i obsługi administracyjnej.

**Usługi telefoniczne** – zapewnienie stałego i nielimitowanego korzystania z usług telefonicznych oraz innych świadczeń wymienionych w taryfie opłat lub cenniku.

**Połączenie telefoniczne** – połączenie z wykorzystaniem sieci pozwalające na dwukierunkową łączność w czasie rzeczywistym.

**CLIP** – usługa prezentacji numeru.

**CLIR** – usługa blokady prezentacji numeru.

**Biling pełny** – szczegółowy wykaz usług telefonicznych wykonywanych na rzecz Abonenta w okresie rozliczeniowym, zawierający informację o zrealizowanych, płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru, wywołwanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu połączenia oraz wysokości opłaty za połączenie.

**Biling skrócony** – skrócony wykaz usług telefonicznych wykonanych na rzecz Abonenta w okresie rozliczeniowym, zawierający informację o zrealizowanych połączeniach płatnych w grupach, bez wyszczególniania połączeń.

**Kaucja** - kwota, która na żądanie Operatora, ma być niezwłocznie wpłacona przez Abonenta

- w przypadku negatywnej oceny wiarygodności przed zawarciem umowy z przeznaczeniem na pokrycie ewentualnych zaległości,

- w przypadku przekroczenia przez Abonenta ustalonego limitu należności, z przeznaczeniem na częściowe pokrycie należności za zrealizowane na rzecz Abonenta usługi;

## **ROZDZIAŁ II**

### **Zakres usług, obsługa serwisowa**

#### **§ 2**

1. Operator wykonuje usługi telefoniczne obejmujące realizację połączeń telefonicznych: wewnętrznych, lokalnych, strefowych, międzynarodowych do telefonii komórkowej oraz inne usługi wymienione w taryfie opłat oraz cenniku.

2. Obsługa serwisowa obejmuje:

a/. Utrzymanie sieci w stanie sprawności technicznej w celu zapewnienia stałego dostępu do realizacji połączeń telefonicznych (zgodnie z obowiązującymi normami technicznymi), z wyłączeniem przypadków gdy utrata dostępu bądź , pogorszenie jakości połączeń zostały spowodowane działaniami lub zaniechaniami Abonenta.

b/. Nadanie numeru telefonicznego z sieci stacjonarnej.

c/. Dostarczanie bilingów skróconych.

d/. Korzystanie z pełnego bilingu na stronie www Operatora.

e/. Przekierowanie połączeń.

f/. Usługę CLIP.

g/. Usługę CLIR.

h/. Blokadę połączeń wychodzących.

i/. Bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi 112, 997, 998, 999.

j/. Konfigurację urządzenia dostępowego przy pierwszej aktywacji gniazda abonenckiego.

k/. Udzielanie konsultacji telefonicznych dotyczących przedmiotu umowy zawartej z Abonentem.

## **ROZDZIAŁ III**

### **Umowy**

#### **§ 3**

1. W zakresie nie uregulowanym w niniejszym rozdziale do zawierania, rozwiązywania, wygaśnięcia i ustania umowy a także zawieszenia świadczenia usług stosuje się postanowienia Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych „TOMKÓW” Sp. z o.o.

2. Operator zastrzega sobie prawo do ustalenia, w chwili zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w trakcie jej wykonywania, limitu należności w wysokości do 10-cio krotności opłaty abonamentowej :

a/. W przypadku przekroczenia limitu, Operator może poinformować o tym Abonenta i wezwać do wpłaty kaucji.

1b/. W razie przekroczenia limitu, o więcej niż 10% jego wysokości, do czasu zapłacenia przez Abonenta kaucji, Operator zastrzega sobie prawo do zawieszenia Abonentowi możliwości inicjowania połączeń wychodzących ( za wyjątkiem numerów alarmowych ) i zablokowania możliwości korzystania z niektórych usług.

3. Strony zawierają Umowę na czas nieokreślony lub określony- począwszy od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi.

4. Umowa zawarta na czas określony przekształca się, po upływie czasu, na jaki została zawarta, w Umowę na czas nieokreślony, chyba że Abonent złożył dyspozycję nieprzedłużania Umowy ponad okres, na jaki została zawarta. Dyspozycja taka musi być złożona z zachowaniem formy pisemnej i z wyprzedzeniem odpowiadającym co najmniej jednemu pełnemu okresowi rozliczeniowemu.

5. Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru do sieci nowego operatora na obszarze tej samej strefy numeracyjnej w przypadku numerów geograficznych ( z numerem kierunkowym ) lub na terenie całego kraju w przypadku numerów niegeograficznych.

6.. W przypadku przeniesienia numeru do sieci nowego operatora abonent ma prawo rozwiązać umowę abonencką bez zachowania terminu wypowiedzenia. W takim przypadku abonent jest zobowiązany do zapłaty Operatorowi opłaty w wysokości opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy

powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania umowy.

7. Przeniesienie przydzielonego numeru do nowego operatora odbywa się na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach .

8. Abonent ma prawo do odpłatnej zmiany numeru telefonicznego w przypadku istniejących możliwości technicznych. Nieodpłatna zmiana jest możliwa tylko po wykazaniu uciążliwości w korzystaniu z obecnego numeru. Zmiany możliwe są w ramach puli numerycznej posiadanej przez Operatora w danej strefie numeracyjnej.

9. Operator ma prawo do zmiany Abonentowi numeru telefonicznego , jeżeli dalsze używanie dotychczasowego numeru jest niemożliwe z przyczyn niezależnych od operatora .

O zamierzonej zmianie numeru Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta , któremu – jeżeli nie wyraża zgody na zmianę – przysługuje prawo rozwiązania umowy bez wypowiedzenia i bez żadnych konsekwencji finansowych ( za wyjątkiem zaległości w opłatach ) .

10. Operator zastrzega sobie prawo zmiany sposobu technologii dostarczania Usługi, która nie spowoduje pogorszenia jej parametrów, co nie stanowi zmiany Umowy. W razie potrzeby Operator poinformuje Abonenta o powyższych zmianach za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta .

11. Operatorowi przysługuje prawo do nieodpłatnego udostępnienia dodatkowych minut na połączenia telefoniczne lub Usług Dodatkowych do Usługi Telefonii Stacjonarnej w okresach promocyjnych i testowych. Zarówno udostępnienie jak i późniejsze wyłączenie tych usług nie stanowi zmiany Umowy. Nie wymaga też wcześniejszego powiadomienia Abonenta.

## **ROZDZIAŁ IV Opłaty**

### **§ 4**

1. Pojęcie opłat, sposób ich naliczania i rozliczania określa Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez „TOMKÓW” Sp. z o.o. oraz umowa i cennik usług.

2. Naliczanie opłat za połączenia telefoniczne:

a/. płatny czas połączenia w ruchu automatycznym jest rejestrowany przez Operatora od chwili zgłoszenia się urządzenia wywoływanego do chwili rozłączenia się urządzenia abonenckiego wywołującego,

b/. podstawą do ustalania należności za połączenia jest obowiązujący Cennik.

3. Operator udostępnia Abonentowi na jego wniosek szczegółowy wykaz wykonanych połączeń na zasadach określonych w Prawie Telekomunikacyjnym, Umowie i Cenniku.

4. Połączenia na numery alarmowe są bezpłatne.

5. Opłata abonamentowa naliczana jest każdego miesiąca „z góry”, zgodnie z cennikiem wybranego planu taryfowego, specyfikacja oferowanych planów telefonicznych oraz Usług Powiązanych .

6.

Operator zastrzega sobie prawo do wstrzymania świadczenia usług:

a/. w przypadku bardzo szybko rosnących należności wobec operatora - za połączenia telefoniczne, gdy istnieje uzasadnione podejrzenie:

- niewywiązania się abonenta z rosnącej należności,

- tego że abonent nie jest świadomy rosnących należności, które powstają w wyniku działania osób trzecich.

b/. w przypadku gdy abonent zalega z płatnością za poprzednie okresy rozliczeniowe i kontynuowanie świadczenia usługi spowoduje pogłębienie zadłużenia.

## **ROZDZIAŁ V**

### **Tajemnica telekomunikacyjna i ochrona danych Abonenta**

#### **§ 5.**

1. Tajemnica telekomunikacyjna obejmuje:

- Dane dotyczące Abonenta.
- Treść indywidualnych komunikatów.
- Dane transmisyjne, które oznaczają dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieci lub naliczania opłat za usługi, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci wskazujące położenie geograficzne urządzenia dostępowego wykorzystywanego przez Abonenta.
- Dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawcy faktury VAT.
- Dane o próbach uzyskania połączenia między określonymi zakończeniami sieci.

2. Operator jest zobowiązany do zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej.

3. Treści lub dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną mogą być przetwarzane (zbierane, utrwalane, przechowywane, opracowywane, zmieniane, usuwane) lub udostępniane tylko wówczas gdy czynności te dotyczą usługi świadczonej Abonentowi albo są niezbędne do jej wykonania.

4. Operator może udostępnić dane osobowe zawarte w publicznie dostępnym spisie Abonentów, a także udostępniane za pomocą służb informacyjnych. Dane te winny być ograniczone do:

- a/. numeru abonenckiego,
- b. nazwiska i imion Abonenta,
- c. nazwy miejscowości i ulicy, przy której znajduje się Zakończenie Sieci.

Rozszerzenie zakresu danych, o których mowa powyżej, wymaga zgody Abonenta.

5. Abonent będący osobą fizyczną może zastrzec swoje dane określone w pkt 5 w trakcie trwania Umowy lub w momencie jej zawarcia.

## **ROZDZIAŁ VI**

### **Postanowienia końcowe**

#### **§ 6**

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminie obowiązują regulacje zawarte w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, w Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez „TOMKÓW” Sp. z o.o., umowie i cenniku

2. Regulamin został zatwierdzony uchwałą zarządu Tomków Spółki z oo z dnia 22 sierpnia 2013r. został podany do publicznej wiadomości i wchodzi w życie z dniem 1 października 2013r.