

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEFONICZNYCH
City-Sat Gordzielik Sp. z o.o., ul. Ligonia 1, 47-100 Strzelce Op.

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin uzupełnia warunki Umowy i określa zakres świadczonych Usług, oraz informacje porządkowe.
2. Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
3. Regulamin wraz z cennikiem stanowią integralną część umowy zawieranej przez Usługodawcę z Usługobiorcą o świadczenie usług drogą elektroniczną.
4. Przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną Usługobiorca zapoznaje się z treścią regulaminu. Ponadto Usługodawca zobowiązany jest w trakcie tworzenia łączącego strony umowy stosunku prawnego na żądanie Usługobiorcy do umożliwienia Usługobiorcy nieodpłatnego udostępnienia treści regulaminu oraz zmian wprowadzonych do regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego w taki sposób, że Usługobiorca będzie mógł pozyskiwać, odwarzać lub utrwać treść samego regulaminu jak i zmian wprowadzanych do tego regulaminu przez Usługodawcę. Usługodawca zawiadamia każdego z Usługobiorców o wprowadzonych zmianach do regulaminu za pośrednictwem systemu teleinformatycznego poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na urządzenie aktywne Usługobiorcy oraz na adres poczty elektronicznej Usługobiorcy w taki sposób, że Usługobiorca będzie mógł pozyskiwać, odwarzać lub utrwać treść zmian regulaminu, o której zawiadomił Usługobiorcę Usługodawca za pomocą systemu teleinformatycznego. Regulamin jest wiążący dla Usługobiorcy, jeśli został z nim zapoznany przed zawarciem umowy, a jednocześnie Usługodawca zapewnił Usługobiorcy, na okoliczność złożenia stosownego żądania, możliwości pozyskiwania, odwarzania i utrwalania treści regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego. Zmiany regulaminu są dla Usługobiorcy wiążące z momentem zawiadomienia o ich treści przez Usługodawcę osoby Usługobiorcy w sposób określony w zdaniu trzecim z zapewnieniem jednocześnie osobie Usługobiorcy na jej żądanie możliwości pozyskiwania, odwarzania i utrwalania treści konkretnej zmiany do regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego. W przypadku wprowadzenia zmian do regulaminu, Usługobiorcy przysługuje prawo do rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym.
5. Ilekroć w niniejszym regulaminie użyto określeń wskazanych poniżej należy przez te określenia rozumieć:
Usługobiorca - osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta z usługi świadczonej drogą elektroniczną przez Usługodawcę w wyniku zawarcia z Usługodawcą stosownej umowy
Usługodawca – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która prowadząc działalność zarobkową lub zawodową świadczy usługi drogą elektroniczną na rzecz Usługobiorcy w oparciu o wiążącą strony stosowną umowę; dla potrzeb niniejszego regulaminu i zawartej w oparciu o jego postanowienia umowy pod pojęciem Usługodawcy należy firmę City-Sat Gordzielik Sp. z o.o. z siedzibą w Strzelcach Op., przy ul. Ligonia 1, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr. KRS 0000187632, e-mail: citysat@citysat.com.pl, reprezentowanej przez prezesa zarządu Huberta Gordzielika.
Umowa – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zawarta w formie pisemnej pod rygorem nieważności pomiędzy Usługodawcą i Usługobiorcą, której integralną część stanowią także cennik i regulamin.
Plan Taryfowy – zestawienie Usług telekomunikacyjnych i opłat za te Usługi wraz z zasadami ich naliczania, określony w cenniku.
Cennik - zestawienie cen za usługi Usługodawcy, do których płatności zobowiązany jest Usługobiorca. Cennik wraz z niniejszym Regulaminem stanowią integralne części Umowy.
Faktura lub księżeczka opłat - jest to dokument księgowy wystawiany dla udokumentowania dokonywanych przez Usługobiorcę płatności za usługi świadczone przez Usługodawcę.
Pakiet - zestaw usług dostępnych w ramach Abonamentu określony aktualnym cennikiem i ofertą Usługodawcy obowiązującymi na danym obszarze.
Usługi – usługa dostępu do publicznej sieci telefonicznej.
Usługi Dodatkowe – włączenie/wyłączenie prezentacji numeru telefonicznego, budzenie, zawieszanie połączenia, rozmowy konferencyjne.
Urządzenie Aktywne – telefoniczny terminal dostępowy Usługobiorcy, urządzenie abonentki umożliwiające wykonywanie rozmów telefonicznych przez Usługobiorcę w ramach korzystania z usług świadczonych na podstawie Umowy.
Sieć - sieć telekomunikacyjna stanowiąca przedmiot prawa własności Usługodawcy lub też eksploatowana przez Usługodawcę, za pomocą której Usługodawca świadczy usługi objęte regulacją niniejszego regulaminu oraz zawartej w oparciu o postanowienia regulaminu umowy.
Instalacje Sieciowe - niezbędne okablowanie z gniazdem telefonicznym w lokalu Usługobiorcy.
Instalacja (aktywacja) - udostępnienie Łącza Sieciowego do Lokalu Usługobiorcy oraz jego aktywacja, tj. zapewnienie dostępu do publicznej sieci telefonicznej za pomocą Sieci usługodawcy. Instalacja podlega jednorazowej, bezzwrotnej opłacie na rzecz Usługodawcy.
Ponowna Aktywacja - wznowienie dostępu do Sieci z wykorzystaniem istniejącego Łącza Sieciowego podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem Usługodawcy.
Połączenia Telefoniczne – realizowane w ruchu automatycznym połączenie głosowe pomiędzy dwoma abonentami publicznej sieci telefonicznej.
Okres rozliczeniowy - okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Usługobiorcy wobec Usługodawcy z tytułu świadczenia usług, rozpoczynający się i kończący w dniach wskazanych przez Usługodawcę.
Awaria - brak dostępu do publicznej Sieci telefonicznej nie planowany przez Usługodawcę.
BOA - Biuro Obsługi Abonenta, czyli wewnętrzna struktura odpowiedzialna za obsługę Usługobiorców przez Usługodawcę.
Hasło – kod składający się z ośmiu znaków alfanumerycznych, służących do identyfikacji Usługobiorcy w kontaktach z Usługodawcą.
LIMIT – kwota określona w cenniku lub umowie dla umowy z limitem, definiująca górny próg dla przeprowadzonych połączeń w okresie rozliczeniowym po którego przekroczeniu nastąpi zawieszenie w realizacji/zestawianiu połączeń.
6. Dostawa usług wskazuje na następujące parametry świadczonych usług na rzecz Usługobiorcy mogą postanowień niniejszego regulaminu:

— świadczone usługi dla abonentów przyłączonych drogą kablową oparte zostały o system transmisji danych w sieciach TVK – DOCSIS, w skład którego wchodzi modem kablowe z MTA (Motorola/Thomson/Arris), kontrolery modemów kablowych (Motorola/Cisco) oraz sprzęt sieciowy Cisco, Platforma telefoniczna w której skład wchodzi media gateway, softswitch.

II. Warunki zawarcia umowy

1. Z usług i usług dodatkowych objętych przedmiotem niniejszego regulaminu korzystać może Usługobiorca w oparciu o zawartą z Usługodawcą umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną.
2. Z chwilą zawarcia umowy wiążące dla stron stosunku prawnego stają się postanowienia umowy jak i stanowiących integralną część umowy: cennika, formularza zgłoszeniowego i regulaminu.
3. W imieniu Usługodawcy Umowę Abonentką zawiera osoba uprawniona przez Usługodawcę.
4. Usługodawca zapewnia przyłączenie Usługobiorcy do publicznej sieci telekomunikacyjnej, także na każde jego żądanie.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy z osobami lub podmiotami:
a) które nie spełniły warunków określonych w Regulaminie,
b) zalegającymi z płatnościami na rzecz Usługodawcy,
c) z którymi Usługodawca rozwiązał Umowę w związku z naruszeniem jej postanowień oraz nieprzebraniem postanowień Regulaminu,
6. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta na czas wynikający z zapisów Umowy. Strony stosunku prawnego mogą jednakże w drodze regulacji umownej wprowadzić odstępstwo od przedmiotowej zasady.
7. Ponowne zawarcie Umowy może nastąpić pod warunkiem uregulowania zaległych należności wraz z odsetkami i uiszczeniem opłaty aktywacyjnej bądź ustaniem innych przyczyn uzasadniających

rozwiązanie Umowy.

III. Warunki świadczenia i korzystania z usług:

1. Usługodawca gwarantuje Usługobiorcy dostęp do publicznej sieci telefonicznej realizowany w ruchu automatycznym.
2. Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z obowiązującym Regulaminem.
3. Łącze Usługodawcy jest przeznaczone do używania przez Usługobiorcę na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
4. Usługodawca świadczy Usługi w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych.
5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub brak możliwości świadczenia usługi wynikające z działania sieci telekomunikacyjnych innych Operatorów.
6. Usługodawca świadczy Usługi nieprzerwanie z wyjątkiem przerw technicznych, niezbędnych do prawidłowego działania Sieci.
7. Przerwy techniczne są to okresy związane z pracami technicznymi tzn. konserwacją, naprawami jak również testowaniem sprzętu teleinformatycznego.
8. Przerwy techniczne mogą występować nie częściej niż 3 dni w kwartale i nie dłużej niż 12 godzin jednorazowo.
9. W trakcie przeprowadzanych prac technicznych może ulec pogorszeniu jakości świadczonych Usług, za powstałe utrudnienia Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności.
10. Usługodawca zobowiązuje się do wykonania Instalacji i uruchomienia przyłącza u Usługobiorcy w terminie do 20 dni od daty zawarcia Umowy. W przypadku braku możliwości technicznych lub wystąpienia innych przyczyn, z powodu których Usługodawca nie wywiąże się z terminu realizacji umowy, Usługobiorcy przysługuje prawo do rozwiązania niniejszej umowy w trybie natychmiastowym.
11. Usługobiorca zobowiązany jest do:
a) udostępnienia lokalu w wyznaczonym terminie upoważnionemu pracownikowi Usługodawcy, w celu wykonania instalacji,
b) przygotowania lokalu oraz miejsca instalacji łącza,
c) prawidłowego przygotowania Urządzenia Aktywnego oraz zabezpieczenia znajdujących się w nim danych zgodnie z otrzymaną instrukcją.
12. Brak udostępnienia lokalu w umówionym terminie spowoduje odpowiednie przesunięcie terminu instalacji.
13. Urządzenia końcowe Usługobiorcy przyłączone do sieci Usługodawcy powinny posiadać dokumenty lub znaki potwierdzające zgodność z „zasadniczymi wymaganiami” dla urządzeń, o których mowa w art. 152 Ustawy Prawa Telekomunikacyjnego.
14. W razie stwierdzenia przez Służby techniczne Usługodawcy przyłączenia przez Usługobiorcę do Sieci telekomunikacyjnej urządzeń nie posiadających dokumentów lub znaków zgodności, Usługodawca może dokonać odłączenia urządzeń końcowych i ograniczyć lub zawiesić świadczenia usług telekomunikacyjnych przy użyciu tych urządzeń.
15. W przypadku określonym w pkt. 14 Usługodawca wzywa Usługobiorcę do usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości w wyznaczonym terminie pod rygorem rozwiązania umowy.
16. Korzystając z Usług Usługobiorca zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa i praw osób trzecich, wiążących się z tą czynnością, pod rygorem rozwiązania Umowy przez Usługodawcę w trybie natychmiastowym i odłączenia Usługobiorcy od Sieci.
17. Usługobiorca odpowiada za wybór miejsca, sposób przechowywania hasła zabezpieczającego konto i innych hasel oraz dołoży wszelkich starań by uniemożliwić do nich dostęp osobom trzecim. W przypadku, gdy osoba trzecia poniesie szkodę wskutek działań Usługobiorcy, osób korzystających z hasel lub urządzeń Usługobiorcy, Usługodawca jest zwolniony od jakiegokolwiek odpowiedzialności.
18. Usługobiorca jest zobowiązany do informowania Usługodawcę o znanych mu przypadkach nadużycia zasobów systemu.
19. Za skutki wynikające z udostępnienia hasła przez Usługobiorcę osobom trzecim, wyłączną odpowiedzialność ponosi Usługobiorca. Hasło utrzymywane jest przez Usługobiorcę i Usługodawcę w tajemnicy, przy czym nie dotyczy to sytuacji, w których Usługodawca zobowiązany jest do ujawnienia takich informacji w oparciu o obowiązujące przepisy prawa.
20. W ramach obsługi serwisowej Usługodawca zapewnia Usługobiorcy:
a) Okresowe przeglądy stanu technicznego pracy łącza po przez bieżące, cykliczne ich pomiary, eliminowanie usterek,
b) techniczną pomoc związaną ze świadczeniem Usługi po zgłoszeniu przez Usługobiorcę, obejmującą w szczególności:
- pomoc w instalacji i konfiguracji Usługi oraz Usług dodanych,
- eliminowanie usterek i nieprawidłowości w dostarczaniu Usługi oraz Usług dodanych,
- usuwanie awarii, za awarie powstałe z winy Usługobiorcy, Usługodawca pobiera wynagrodzenie zgodnie z cennikiem usług.

IV. Usługa telefoniczna

1. Usługa świadczona przez Usługodawcę obejmuje:
a) realizowanie w ruchu automatycznym połączeń telefonicznych miejscowych i strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, połączeń do sieci komórkowych.
b) realizowanie usługi transmisji danych i faksu,
c) realizowanie w ruchu automatycznym połączeń na numery o podwyższonej opłacie tzw. Premium Rate – połączenia na numery 0-70X, 0400, 0300, 020(7,8),
d) Usługi dodane i inne świadczenia określone w cenniku w tym:
- udzielanie informacji o numerach alarmowych w rozumieniu ustawy,
- blokada numeru 0-70X, 0400, 0300, 020(7,8), nieodpłatnie
- udzielanie informacji o numerach Abonentów Operatora, zwanym dalej „usługą biura numerów” pod numerem 077 5500000
2. Granice stref numeracyjnych określone zostały w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telefonicznych.
3. Opłaty określone w cenniku pobierane są za Usługi zrealizowane z numeru telefonicznego Usługobiorcy bez względu na osobę (użytkownika) który z nich korzystał.
4. Usługodawca rejestruje dane o wykonanych usługach telekomunikacyjnych w zakresie umożliwiającym ustalenie należności za wykonanie tych usług oraz rozpatrzenia reklamacji. Czas trwania połączenia w ruchu automatycznym jest rejestrowany przez Usługodawcę od chwili zgłoszenia się wywołującego urządzenia telekomunikacyjnego do chwili rozłączenia się urządzenia wywołującego i stanowi podstawę do naliczania opłaty zgodnie z Planem taryfowym i cennikiem obowiązującym w dniu dokonania połączenia.
5. Usługodawca udostępni Usługobiorcy na jego wniosek szczegółowy wykaz wykonanych połączeń na zasadach określonych w ustawie Prawo Telekomunikacyjne, Umowie Abonentki i Cenniku.
6. Usługobiorca przysługuje:
- pakiet 30 darmowych minut dla połączeń lokalnych i międzystrefowych gdy Usługobiorca jest jednocześnie abonentem usługi telewizji kablowej świadczonej przez Usługodawcę,
- pakiet 30 darmowych minut dla połączeń lokalnych i międzystrefowych gdy Usługobiorca jest jednocześnie abonentem usługi dostępu do internetu świadczonej przez Usługodawcę,
- pakiet 60 darmowych minut gdy Usługobiorca jest jednocześnie abonentem 2 z wymienionych powyżej usług.
7. Niewykorzystane w okresie rozliczeniowym darmowe minuty, określone w ust. 6 oraz dodatkowe darmowe minuty, które wykupił usługobiorca do abonamentu nie przechodzą na kolejny okres rozliczeniowy.

V. Opłaty

1. Usługobiorca jest zobowiązany do terminowego uiszczenia opłat w wysokości określonej w Cenniku:
a) Opłaty abonamentowej oraz opłat za zrealizowane połączenia i usługi - do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego,
b) Podstawą rozliczeń za wykonane przez Usługodawcę usługi telekomunikacyjne jest faktura VAT,

wystawiana za okres rozliczeniowy,

c) Pierwsza faktura na zrealizowane połączenia telefoniczne wystawiana jest przez Usługodawcę za okres od dnia rozpoczęcia świadczenia usługi określonej w Umowie do ostatniego dnia miesiąca w którym nastąpiło rozpoczęcie świadczenia usługi,

d) Opłaty za połączenia telefoniczne naliczane są za okres rozliczeniowy poprzedzający datę wystawienia faktury,

e) opłaty abonamentowe naliczane są za miesiąc, w którym wystawiana jest bieżąca faktura.

2. Opłata aktywacyjna jest bezzwrotna.

3. W przypadku nieuregulowania opłat Usługodawca ma prawo zawiesić świadczenie Usług do czasu uregulowania należności wraz z odsetkami za opóźnienie. Każda wpłata dokonana przez Usługobiorcę zaliczana będzie w pierwszej kolejności na poczet zaległych odsetek.

4. W przypadku opóźnienia Usługobiorcy w uregulowaniu płatności wobec Usługodawcy przekraczającego 14 dni od terminu wymagalności roszczenia Usługodawca jest uprawniony do zawieszenia świadczenia na rzecz Usługobiorcy usług i usług dodatkowych świadczonych drogą elektroniczną wskazanymi w niniejszym regulaminie. W okresie wstrzymania świadczenia Usług Usługodawca jest zwolniony z wykonywania obowiązków określonych w Umowie i Regulaminie. Jeżeli Usługobiorca uiszcza opłaty wraz z odsetkami oraz opłatę za ponowną aktywację a następnie zgłosi na piśmie wniosek o ponowną aktywację łącza, wówczas Usługodawca zobowiązuje się w terminie 10 dni roboczych ponownie uruchomić Usługi Usługobiorcy.

5. Zmiany cen:

a) W przypadku umowy zawartej na czas nieokreślony Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmian Cennika. O każdej zmianie opłaty Usługodawca zobowiązany jest powiadomić Usługobiorcę pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem zmiany. W przypadku, gdy Usługobiorca nie wypowie pisemnie umowy w okresie miesiąca od daty zawiadomienia, nowy Cennik wiąże Usługobiorcę od dnia wejścia w życie.

b) w przypadku umowy promocyjnej zawartej na czas określony Usługodawca gwarantuje stałość miesięcznej opłaty abonamentowej w okresie promocyjnym na który zawarta została umowa.

6. Usługobiorca ma obowiązek informować Usługodawcę o wszelkich zmianach danych Usługobiorcy zawartych w formularzu zgłoszeniowym w formie pisemnej na adres BOA.

7. Usługodawca zastrzega sobie prawo do pobierania dodatkowych opłat za świadczenie Usług Dodatkowych w Sieci zleconych przez Usługobiorcę zgodnie z aktualnie obowiązującym cennikiem Usługodawcy.

8. Jedyną dla umowy zawartej na czas nieokreślony Usługobiorca może zawiesić korzystanie z Usług, zawiadamiając o tym Usługodawcę na piśmie, z co najmniej 20-dniowym wyprzedzeniem ze skutkiem na koniec miesiąca, w którym nastąpiło powiadomienie. Za czasową dezaktywację Łącza Sietowego Usługobiorca zobowiązany będzie do uiszczenia jednorazowej opłaty w wysokości określonej w cenniku Usługodawcy. Przez okres zawieszenia Usług, Usługobiorca będzie zwolniony z obowiązku uiszczenia opłat za korzystanie z Usług, a Usługodawca z obowiązku świadczenia Usług.

9. Wysokość kar umownych oraz przypadki, w których kary mogą zostać naliczone określa cennik lub umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną.

VI. Rozwiązanie umowy

1. Każda ze stron może wypowiedzieć Umowę bez podania przyczyny z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca.

2. Wypowiedzenie Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

3. Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Usługobiorcy od uregulowania wszelkich należności na rzecz Usługodawcy objętych Umową.

4. Umowa wygasa w przypadku:

a) zbycia lub utraty praw do lokalu,

b) ustania bytu prawnego jednej ze stron Umowy,

c) wygaśnięcia okresu na jaki była zawarta Umowa,

d) gdy Usługodawca utraci zdolność do prowadzenia działalności gospodarczej,

e) jak również gdy utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług objętych Umową przy jednoczesnym zachowaniu zdolności do prowadzenia działalności gospodarczej,

5. Usługodawcy przysługuje prawo do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, jeżeli:

a) Usługobiorca zalega z płatnościami za 1 okres rozliczeniowy,

b) Usługobiorca udostępni osobie trzeciej korzystanie z Usług, w szczególności, jeżeli: podłączy dodatkowe Urządzenie Aktywne do Autoryzowanego Urządzenia Aktywnego lub Łącza Sietowego, lub umożliwi korzystanie z Usług za pomocą Sieci poza Lokal, którego dotyczy niniejsza Umowa,

c) Usługobiorca dokona samowolnej przeróbki Łącza Sietowego lub zawinionego jego uszkodzenia,

d) Usługobiorca nie dopuści do okresowej kontroli Łącza Sietowego, bez uzasadnionych powodów,

e) Usługobiorca narusza postanowienia Umowy i Regulaminu,

f) W przypadku działania Usługobiorcy na szkodę sieci Usługodawcy oraz innych użytkowników sieci,

6. Usługodawca jest uprawniony do usunięcia wszystkich danych Usługobiorcy umieszczonych na serwerach Usługodawcy w terminie 1 miesiąca od wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy.

VII. Awaria i kontrole.

1. Usuwanie Awarii:

a) w obrębie łącza międzybudynkowych (tzn. łącza umiejscowionych między budynkami) w terminie 96 godzin roboczych od dnia i godziny powiadomienia pisemnego o Awarii w godzinach pracy BOA,

b) w obrębie łącza umiejscowionych w budynku i lokalu Usługobiorcy w terminie 72 godzin roboczych licząc od dnia i godziny powiadomienia pisemnego o Awarii w godzinach pracy BOA,

c) Usługobiorca ma obowiązek zapewnić dostęp do miejsca Awarii w godzinach od 9:00 do 19:00 chyba, że miała ona miejsce poza lokalem Usługobiorcy lub miejscem przez niego kontrolowanym. Brak takiego dostępu przeszuwa odpowiednio termin usunięcia Awarii a Usługobiorca nie wnosi żadnych roszczeń z tego tytułu,

d) Usługobiorca jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Usługodawcy o występujących Awariach w Sieci,

e) Za usunięcie Awarii w Lokalu Usługobiorcy niewynikających z fizycznych wad Łącza lub wynikających z przyczyn, które powinny znaleźć się pod kontrolą Usługobiorcy, bądź za wezwanie Usługodawcy bez uzasadnienia pobrana będzie dodatkowa opłata wg stawek określonych w Cenniku. W przypadku, gdy Usługobiorca dokonał samowolnej przeróbki łącza sieciowego lub dopuścił się zawinionego jego uszkodzenia niezależnie od regulacji zdania pierwszego Usługodawcy od Usługobiorcy przysługuje zwrot kosztów przywrócenia łącza sieciowego do stanu poprzedniego, a także odszkodowanie z tytułu zniszczenia lub uszkodzenia łącza sieciowego jak i innych urządzeń współpracujących z tym łączem.

2. Usługodawca ma prawo do okresowych kontroli prawidłowości działania Łącza sieciowego w lokalu Usługobiorcy. Usługodawca zobowiązuje się do powiadomienia Usługobiorcy o zamiarze kontroli (pisemnie lub telefonicznie) przed jej terminem. Pracownicy Usługodawcy przeprowadzający kontrolę są zobowiązani, na żądanie Usługobiorcy, okazać pisemne umocowanie wystawione przez Usługodawcę o powierzeniu im obowiązku kontroli Łącza.

VIII. Reklamacje.

1) Wszelkie roszczenia reklamacyjne należy zgłaszać w formie pisemnej na adres City-Sat Gordzielik Sp. z o.o., ul. Ligonia 1, 47-100 Strzelce Op., telefonicznej lub do protokołu sporządzonego przez Usługodawcę a także drogą elektroniczną, przy czym Usługodawca potwierdzi pisemnie do 14 dni przyjęcie reklamacji. (Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dn. 1.10.2004r. W sprawie trybu postępowania reklamacyjnego art. 106 ust. 4 ustawy z dnia 16 lipca 2004r.)

2) Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym nastąpiło niewykonanie usługi, nienależyte świadczenie usługi lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej, przy czym Operator zobowiązany jest w terminie 30dni do udzielenia odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

3) Reklamacje mogą dotyczyć:

a) niewykonania Usługi, w tym niewykonania Usługi w terminie

b) nienależycie świadczonej usługi

c) wadliwego rozliczenia Usługi.

4) Reklamacja powinna zawierać:

a) imię i nazwisko (nazwę) Usługobiorcy,

b) adres świadczenia Usług,

c) przedmiot reklamacji z uzasadnieniem przyczyny,

d) datę zgłoszenia reklamacji i podpis zgłaszającego ją Usługobiorcy.

5) Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Usługobiorcy z obowiązku opłat za Usługi. W przypadku uznania reklamacji, Usługodawca zwróci kwotę z niej wynikającą. Zwrot kwoty może nastąpić poprzez wypłacenie sumy z niej wynikającej przelewem na wskazane przez Usługobiorcę konto bankowe lub zaliczając w/w sumę na poczet kolejnych należności.

6) W przypadku, gdy Usługodawca nie uznał reklamacji w całości lub w części, winien w odpowiedzi wskazać uzasadnienie zajętogo przez siebie stanowiska.

7) Strony przewidując długofalową współpracę deklarują chęć rozwiązywania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego. Usługobiorcy przysługuje również prawo do wystąpienia do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, ul. Kasprzaka 18/20, 01-211 Warszawa.

IX. Naruszenie regulaminu.

1. Naruszeniem Regulaminu przez Usługobiorcę w szczególności jest:

a) działania powodujące blokowanie i/lub zawieszanie Urządzeń innych użytkowników sieci TVK, telefonicznej lub Internet,

b) stosowanie nielegalnych i/lub naruszających prawa osób trzecich programów komputerowych,

c) umieszczanie informacji niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich w sieci TVK lub Internet,

f) podłączenie do Sieci nieautoryzowanego Urządzenia Aktywnego (tzn. bez wykupienia przez Usługobiorcę stosownej Usługi dodatkowej określonej w aktualnym Cenniku) albo udostępnienie łącza osobom trzecim bez zgody Usługodawcy,

g). podejmowanie działań mających na celu odczytanie haseł posiadaczy kont lub naruszenie ich zasobów,

h) wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci lub mające negatywne konsekwencje dla innych użytkowników Sieci TVK, telefonicznej lub Internet.

2. W przypadku, gdy Usługobiorca w sposób oczywisty narusza postanowienia niniejszego Regulaminu, swoimi działaniami powoduje zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci Usługodawca zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zaprzestania świadczenia Usług na rzecz Usługobiorcy bez prawa domagania się przez niego odszkodowania.

X. Zasady korzystania z Urządzenia.

1. Po zawarciu Umowy Operator oddaje abonentowi do korzystania Urządzenie stanowiące własność Operatora, które instaluje w lokalu, w którym zainstalowano Gniazdo Abonenckie.

2. Abonent zobowiązuje się korzystać z Urządzenia, w lokalu wskazanym w Umowie, zgodnie z jego przeznaczeniem oraz nie dokonywać samodzielnych zmian w konfiguracji.

3. Do Urządzenia Abonent może podłączyć tylko zgłoszone uprzednio Operatorowi Terminale Abonenckie w ilości wskazanej w Umowie.

4. Do pojedynczej linii telefonicznej w części telefonicznej modemu kablowego producent w/w urządzenia przewidział możliwość podłączenia wyłącznie pojedynczego abonenckiego urządzenia końcowego. Za uszkodzenie modemu lub niewłaściwe działanie usług spowodowane podłączeniem większej ilości abonenckich urządzeń końcowych od linii telefonicznej w modemie kablowym odpowiedzialność ponosi użytkownik.

5. Urządzenie jest zabezpieczone przed otwarciem przy pomocy plomby. Uszkodzenie bądź zerwanie plomby zabezpieczającej Urządzenie przed otworzeniem powoduje obciążenie Abonenta kosztami ewentualnej naprawy lub wymiany urządzenia.

6. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu uszkodzenia Urządzenia i związanej z tym niemożności korzystania przez Abonenta z usług wskazanych w Umowie, bądź ich części, jeśli niemożność ta spowodowana jest niewłaściwą eksploatacją Urządzenia przez Abonenta.

7. W przypadku uszkodzenia Urządzenia przez Abonenta spowodowanego w szczególności samodzielną ingerencją w Urządzenie, próbami samodzielną lub nieautoryzowaną konfiguracją lub naprawą bądź niewłaściwą eksploatacją - koszty naprawy lub wymiany Urządzenia pokrywa w całości Abonent.

8. Abonent zobowiązany jest zgłosić Operatorowi na piśmie każdą usterkę Urządzenia.

9. Kwalifikacji przyczyny uszkodzenia Urządzenia dokonuje Operator.

10. Abonent zobowiązany jest zwrócić Operatorowi sprawne Urządzenie, znajdujące się w stanie nie gorszym niż wynikające z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji, w terminie trzech dni roboczych od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy i umożliwić osobie upoważnionej przez Operatora jego demontaż w lokalu, w którym zostało podłączone.

11. W przypadku opóźnienia się przez Abonenta ze zwrotem Urządzenia przez uniemożliwienie Operatorowi dostępu do lokalu, w którym zostało ono zainstalowane zgodnie z umową, jest on zobowiązany do zapłacenia Operatorowi kary umownej w wysokości określonej w Cenniku, za każdy dzień opóźnienia.

XI. Postanowienia końcowe.

1. Usługobiorca ponosi wszelką odpowiedzialność za spowodowanie przez siebie uszkodzeń w sieci, wobec innych Usługobiorców i Usługodawcy.

2. W przypadku zmiany miejsca stałego pobytu (w tym adresu zamieszkania) lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy (firmy) lub nazwisk i imion, Usługobiorca zobowiązany jest (w formie pisemnej) powiadomić o tym fakcie Usługodawcę w terminie 7 dni od dnia dokonania zmiany lub rozpoczęcia wprowadzania takich zmian, dołączając dokumenty potwierdzające powyższe zdarzenie. W przypadku niewykonania przez Usługobiorcę powyższego zobowiązania, wszelką korespondencję kierowaną do Usługobiorcy pod dotychczasowy adres i z dotychczasowymi danymi uważa się za prawidłowo nadaną ze wszystkimi konsekwencjami doręczenia dla Usługobiorcy.

3. Opłata instalacyjna dotyczy danego lokalu, jest jednorazowa i nie podlega zwrotowi.

4. Niniejszy regulamin zastępuje dotychczas obowiązujący regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną począwszy od dnia 01.04.2008

5. W kwestiach nie objętych regulacją niniejszego regulaminu stosuje się właściwe przepisy prawa, a w szczególności:

- kodeksu cywilnego
- ustawy z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. nr 144 poz. 1204)
- ustawy z dnia 5.07.2002 r. o ochronie niektórych usług świadczonych drogą elektroniczną opartych lub polegających na dostępie warunkowym (Dz. U. nr 126 poz. 1068)
- ustawy z dnia 16.07.2004r. prawo telekomunikacyjne (Dz. U. nr 73 poz. 852 z późn. zm.)
- ustawy z dnia 4.02.1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. nr 80 poz. 904 z późn. zm.)



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Opolskiego na lata 2007-2013

„inwestujemy w Twoją przyszłość”