

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI STACJONARNEJ TELEFONII CYFROWEJ W SIECI FIONE

1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

- 1.1. Niniejszy Regulamin określa zasady i szczegółowe warunki świadczenia przez FIONE Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowa Usługi stacjonarnej telefonii cyfrowej.
- 1.2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - 1.2.1. Okres rozliczeniowy – okres, w którym rozliczana jest Usługa - stanowi miesiąc kalendarzowy.
 - 1.2.2. Cennik – Cennik Usługi.
 - 1.2.3. Operator – FIONE Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowa, ul. Zborowa 4, 47-400 Racibórz, NIP: 639-200-66-37, RPT: 11156, REGON: 24365091300000
 - 1.2.4. Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną Umowy o świadczenie Usługi.
 - 1.2.5. Numer – dziewięciocyfrowy numer telefoniczny krajowy zgodny z obowiązującym Planem Numeracji Krajowej o formacie ABSPQMCDU, gdzie AB oznacza wskaźnik strefy numeracyjnej, a SPQMCDU oznacza numer Klienta właściwy dla danej strefy numeracyjnej.
 - 1.2.6. Regulamin – regulamin Usługi.
 - 1.2.7. Regulamin promocji – regulamin promocji Usługi obowiązujący w okresie promocji.
 - 1.2.8. Sieć - infrastruktura techniczna niezbędna do transmisji pakietów danych.
 - 1.2.9. Usługa - usługa stacjonarnej telefonii cyfrowej świadczona przez Operatora.
 - 1.2.10. Dostępna Strefa Numeracyjna - Strefa Numeracyjna w której Operator posiada warunki techniczne umożliwiające przyznanie Klientowi Numeru.
 - 1.2.11. Umowa – umowa określająca podstawowe warunki świadczenia Usługi przez Operatora na rzecz Klienta.
 - 1.2.12. Urządzenie Końcowe – urządzenie przeznaczone do realizacji Usługi.

2. WARUNKI REALIZACJI USŁUGI

- 2.1. Usługi stacjonarnej telefonii cyfrowej realizowane są przez Operatora na podstawie pisemnej umowy i na warunkach określonych w:
 - 2.1.1. Regulaminie Usługi,
 - 2.1.2. Cenniku,
 - 2.1.3. Regulaminie Promocji – dla umów zawartych w okresie jej obowiązywania.
- 2.2. W przypadku zmiany Regulaminu lub podniesienia cen zawartych w Cenniku Operator zawiadamia o tym fakcie Klienta na piśmie z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego.
- 2.3. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w punkcie 2.2, Klient ma prawo rozwiązać Umowę za wypowiedzeniem na warunkach określonych w Regulaminie, przez złożenie pisemnego oświadczenia nie później niż przed końcem Okresu Rozliczeniowego poprzedzającego Okres Rozliczeniowy, w którym wprowadzone zostaną zmiany lub podniesione zostaną ceny Usługi. Do czasu rozwiązania Umowy Usługa jest świadczona na warunkach obowiązujących przed dokonaniem zmian.
- 2.4. Operator zastrzega sobie możliwość organizowania promocji okresowych Usług, których warunki będą określone odrębnie.
- 2.5. Wszelkie zmiany i uzupełnienia Umowy wymagają formy pisemnej w postaci aneksu, pod rygorem nieważności.
- 2.6. Operator obowiązana jest udzielić Klientowi lub jego pełnomocnikowi informacji wynikających z prowadzonej dokumentacji o przyjętych do wykonania lub wykonanych Usługach.
- 2.7. Osobom trzecim informacji o przyjętych do wykonania lub wykonanych Usługach Operator udziela w przypadkach przewidzianych prawem.
- 2.8. Operator udostępni Klientowi na jego wniosek, szczegółowy wykaz połączeń oraz usług dodatkowych pobierając opłatę w wysokości określonej w Cenniku.
- 2.9. W przypadku zawarcia Umowy z osobą fizyczną Operator gromadzi i przetwarza dane Klienta zawarte w Umowie zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych oraz Prawem Telekomunikacyjnym. Klient ma prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania.

3. ZASADY I ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

- 3.1. Usługa stacjonarnej telefonii cyfrowej umożliwia wykonywanie połączeń telefonicznych krajowych, międzynarodowych, wewnątrz sieci Operatora, alarmowych, specjalnych (np. o podwyższonej płatności).
- 3.2. Zakres usług dodatkowych i ich cenę określa Cennik. Aktywację, dezaktywację i/lub zmiany usług dodatkowych Operator wykonuje na podstawie zamówienia składanego przez Klienta.
- 3.3. Rozpoczęcie świadczenia Usługi i naliczanie opłat nastąpi od daty podpisania Umowy.
- 3.4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za techniczne zakłócenia i ograniczenia na łączach innych operatorów telekomunikacyjnych.
- 3.5. Zmiana parametrów Usługi może nastąpić tylko i wyłącznie na wniosek Klienta.

4. WARUNKI ZAWARCIA UMOWY

- 4.1. Umowę o świadczenie Usługi może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.
- 4.2. Umowa może być zawarta po potwierdzeniu tożsamości lub statusu prawnego i adresu Klienta zamierzającego skorzystać z Usługi.
- 4.3. W imieniu Operatora Umowę zawiera jej prawidłowo umocowany przedstawiciel.
- 4.4. Klient zawiera Umowę osobiście lub przez prawidłowo umocowanego przedstawiciela.
- 4.5. Osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej zawiera Umowę przez osoby upoważnione do ich reprezentacji.
- 4.6. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec przedstawiciela Operatora oraz przedstawić ważne pełnomocnictwo. Pełnomocnictwo do zawarcia Umowy w imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej winno być podpisane przez osoby upoważnione do ich reprezentacji zgodnie z aktualnym na dzień zawarcia Umowy odpisem (zaświadczeniem) z odpowiedniego rejestru lub ewidencji.

5. ZASADY OGRANICZENIA I ZAWIESZENIA ŚWIADCZENIA USŁUG

- 5.1. Operatorowi przysługuje uprawnienie (po uprzednim poinformowaniu Klienta):
 - 5.1.1. ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi, jeżeli Klient nie dokonuje płatności w terminie określonym w fakturze,
 - 5.1.2. ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi, jeżeli Klient uporczywie narusza postanowienia Regulaminu lub Umowy.
- 5.2. Klientowi, któremu ograniczono lub zawieszono świadczenie Usługi, Usługa będzie ponownie świadczona po uregulowaniu wymagalnych opłat (wraz z ustawowymi odsetkami za zwłokę jeśli zostały naliczone przez Operatora) lub po zaprzestaniu działań, będących przyczyną zawieszenia lub ograniczenia świadczenia Usługi.
- 5.3. W razie, gdy zawieszenie świadczenia Usługi nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Klienta, celem ponownego świadczenia Usługi, Operator pobiera opłatę za ponowne włączenie Urządzenia Końcowego w wysokości określonej w Cenniku.

6. ROZWIĄZANIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY

- 6.1. Umowa może być rozwiązana:
 - 6.1.1. przez Operatora, bez zachowania okresu wypowiedzenia:
 - 6.1.1.1. z Klientem, któremu Operator ograniczył lub zawiesił świadczenie Usługi, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Klienta do zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 15 dni (w przypadku zwłoki w płatności za Usługi),
 - 6.1.1.2. z Klientem w przypadku braku usunięcia przyczyn zawieszenia lub ograniczenia świadczenia Usług, jeżeli Klient uporczywie narusza warunki Regulaminu Usług lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające, albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usługi,
 - 6.1.1.3. z powodu niedopełnienia przez Klienta innych obowiązków wynikających z Regulaminu Usługi lub z Umowy,
 - 6.1.1.4. w przypadku upadłości Klienta lub w przypadku podjęcia uchwały o jego rozwiązaniu,
 - 6.1.1.5. w przypadku wykorzystywania przez Klienta Usługi świadczonej przez Operatora do celów niezgodnych z prawem lub niezgodnie z zawartą Umową,
 - 6.1.2. przez Klienta:
 - 6.1.2.1. w razie zawarcia umowy na czas określony jedynie za porozumieniem Stron w terminie uzgodnionym w porozumieniu, po uregulowaniu przez Klienta wszystkich zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy,
 - 6.1.3. przez obie Strony:
 - 6.1.3.1. gdy Umowa zawarta jest na czas nieokreślony z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego.
- 6.2. Umowa wygasa w skutek:
 - 6.2.1. wykreślenia Klienta, niebędącego osobą fizyczną, z właściwego rejestru lub ewidencji,
 - 6.2.2. śmierci Klienta.

7. PŁATNOŚCI

- 7.1. Klient zobowiązuje się do zapłaty należności z faktury na rachunek bankowy wskazany na fakturze, w terminie 10 dni od daty jej wystawienia.
- 7.2. Faktura za usługę wystawiana jest w ciągu 14 dni od daty zakończenia każdego kolejnego Okresu Rozliczeniowego i zawiera informację o wysokości opłat za Usługi i usługi dodatkowe zrealizowane w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszym Okresie Rozliczeniowym, o ile nie zostały one umieszczone w poprzedniej fakturze.
- 7.3. Faktura wysyłana jest na adres korespondencyjny wskazany przez Klienta w Umowie.

- 7.4. Faktury doręczane są Klientowi listem zwykłym.
7.5. W razie nieotrzymania faktury w terminie Klient zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora.
7.6. Za dzień dokonania płatności uważa się datę wpływu wpłaty na rachunek bankowy Operatora.

8. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I OBOWIĄZKI STRON

- 8.1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi wynikające z:
- 8.1.1. niewłaściwego funkcjonowania sieci telekomunikacyjnych innych operatorów telekomunikacyjnych lub dostawców,
 - 8.1.2. nieodpowiednio lub nieprawidłowo działającego urządzenia końcowego (telefonu/faksu itp.) niedostarczonego przez Operatora,
 - 8.1.3. samodzielnej zmiany oprogramowania urządzenia dostarczonego przez Operatora wykonanej przez Klienta,
 - 8.1.4. wykorzystywania urządzenia dostarczonego przez Operatora niezgodnie z przeznaczeniem, zaniedbania ze strony Klienta lub uszkodzenia wynikłego ze zdarzeń losowych (np. zalanie cieczą, wyładowania atmosferyczne, korozja).
- 8.2. W razie opóźnienia z zapłatą należności, Operatorowi przysługuje uprawnienie do naliczania odsetek ustawowych od niezapłaconej w terminie należności.
- 8.3. Wszelkich zmian w oprogramowaniu, konfiguracji, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń Urządzeń Końcowych zainstalowanych u Klienta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne upoważnione przez Operatora.
- 8.4. Klient jest zobowiązany do umożliwienia pracownikom Operatora (w uzgodnionym wcześniej terminie) sprawdzenia stanu technicznego Urządzenia Końcowego w przypadku, gdy jest to konieczne dla należytego świadczenia Usługi lub rozpoznania reklamacji.
- 8.5. Klient zobowiązany jest do niezakłócania pracy infrastruktury technicznej Operatora.
- 8.6. Uszkodzenia Urządzeń Końcowych, powstałe z przyczyn leżących po stronie Klienta, będą usuwane na jego koszt.

9. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

- 9.1. Klient może wnieść reklamację w razie niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi albo nieprawidłowego naliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
- 9.2. Reklamacja w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi powinna zawierać:
- 9.2.1. imię i nazwisko lub nazwę (firmy) oraz adres Klienta,
 - 9.2.2. przedmiot reklamacji,
 - 9.2.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 9.2.4. Numer przyznany Klientowi,
 - 9.2.5. podpis Klienta – w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.
- 9.3. Reklamacje mogą być zgłaszane przez Klienta pisemnie na adres: FIONE Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowa, ul. Zborowa 4, 47-400 Racibórz.
- 9.4. Reklamacja może być wniesiona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła 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.
- 9.5. Klient powinien wskazać lub dołączyć dokumenty i inne będące w jego posiadaniu dowody, którymi uzasadnia reklamację.
- 9.6. Reklamację wniesioną po terminie pozostawia się bez rozpoznania, informując o tym Klienta.
- 9.7. 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.
- 9.8. Jeżeli reklamacja Usługi nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
- 9.9. Operator zobowiązany jest do udzielenia Klientowi bonifikaty w opłacie abonamentowej określonej w Cenniku w kwocie wprost proporcjonalnej do czasu trwania przerw w możliwości korzystania z Usługi, o ile przerwa nastąpiła z wyłącznej winy Operatora. Bonifikata określana jest z dokładnością do jednej godziny zegarowej.

10. ROZSTRZYGANIE SPORÓW

- 10.1. Wszelkie spory związane z realizacją Usługi Strony będą starały się rozwiązać na drodze polubownej.
10.2. Spory nierozwiązane polubownie Strony poddadzą pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla miejsca zawarcia Umowy.

11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 11.1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami Regulaminu Usług stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego (Dz. U. z 1964 r. Nr 16. poz. 93, z późn. zm.), Prawa Telekomunikacyjnego (Dz. U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.) i przepisów wykonawczych do Prawa Telekomunikacyjnego.
11.2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 lutego 2011 roku.

OŚWIADCZENIE

Ja niżej podpisała/y * wyrażam zgodę/nie wyrażam zgody na zamieszczenie identyfikujących mnie danych (numer/y telefonu, nazwisko i imiona, nazwa miejscowości i ulicy) w spisach abonentów prowadzonych przez FIONE Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowa i spisach abonentów innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych oraz na udostępnienie przez FIONE Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowa niżej wymienionego numeru telefonu w ramach usług informacji o numerach telefonicznych. Niniejsza zgoda obejmuje zamieszczenie moich danych osobowych w spisach udostępnianych zarówno w formie książkowej, jak i w postaci elektronicznej.

!.....
data i podpis Abonenta