



Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych z dnia 1 stycznia 2008 r.

§1. DEFINICJE

- Regulamin, Specyfikacja wypożyczonego sprzętu oraz Cennik stanowią integralną część Umowy.
- Regulamin i Umowa posługują się pojęciami, które mają następujące znaczenie:
 - Ankieta Satisfakcji Klienta** – dokument, w którym Klient ocenia jakoś usługi wykonane przez pracowników Operatora;
 - Cennik** – wykaz cen stosowanych przez Operatora wobec Klientów z tytułu realizacji na ich rzecz Usług oraz zasady ich naliczania w zależności od wybranego planu taryfowego;
 - Lokal** – pomieszczenie, w którym Zamawiający zamierza korzystać z Usług Operatora;
 - Łącze** – połączenie kablowe pomiędzy siecią internetową a Lokalem, umożliwiające transmisję danych;
 - Okres Rozliczeniowy** – przedział czasu, w ciągu którego zrealizowane Usługi rozliczane są w tym samym terminie płatności.
 - Oплата Abonamentowa** – stała opłata okresowa za dostęp do Usług;
 - Oплата Aktywacyjna** – opłata jednorazowa za rozpoczęcie świadczenia Usług;
 - Oплата Instalacyjna** – opłata jednorazowa za wykonanie instalacji niezbędnej do świadczenia Usług;
 - Rachunek** – faktura VAT na podstawie, której Klient uiszcza opłaty za Usługi;
 - Sprzęt** – urządzenia wymienione w Specyfikacji Wypożyczonego Sprzętu;
 - Specyfikacja Wypożyczonego Sprzętu** – dokument zawierający zestawienie urządzeń wypożyczonych Klientowi, niezbędnych do poprawnego działania dostarczanych Usług;
 - Specyfikacja Usług** – dokument zawierający wyszczególnienie usług zamówionych przez Zamawiającego;
 - Umowa** – umowa o świadczenie usług zawarta pomiędzy Klientem i Operatorem.
 - Usługi** – wskazane w treści Umowy usługi, świadczone na jej podstawie przez Operatora na rzecz Klienta;
 - Wykaz Usług Telefonicznych** – informacja o zrealizowanych płatnych połączeniach z danego numeru telefonu;
 - Zamawiający** – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy.

§2. ZAWARCIE UMOWY

- Umowa zawierana jest po złożeniu przez Zamawiającego pisemnego zamówienia nie później, niż w przeciągu 30 dni od jego złożenia. Operator dopuszcza składanie zamówienia telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub ustnie w siedzibie Operatora.
- Umowa jest zawierana na czas nieokreślony.
- Przed zawarciem Umowy, Zamawiający winien umożliwić Operatorowi sporządzenie kopii dowodu osobistego oraz tytułu prawnego do nieruchomości lub zgody właściciela Lokalu.
- Zawarcie Umowy przez Operatora uzależnione jest od istnienia technicznych i prawnych możliwości realizacji Usług na rzecz danego Klienta, w danej lokalizacji.
- Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, jeżeli:
 - Zamawiający lub inna osoba korzystająca z Usług w Lokalu zalega z opłatami na rzecz Operatora
 - Wcześniejsza umowa zawarta z Zamawiającym została rozwiązana przez Operatora w związku z naruszeniem jej postanowień przez Zamawiającego
- Klient zobowiązany jest każdorazowo informować Operatora o zmianie swoich danych wskazanych w Umowie pod rygorem uznania pism i Rachunków skierowanych na ostatnio wskazany Operatorowi adres za skutecznie doręczone.

§3. INSTALACJA

- Klient wyraża zgodę na wykonanie instalacji w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny, w szczególności na poprowadzenie kabli, przewiercenie niezbędnych otworów w Lokalu, montaż urządzeń koniecznych do dostarczenia Usług.
- Przedstawiciele Operatora nie są zobowiązani do przestawiania mebli ani innych elementów wyposażenia Lokalu.
- Podczas wykonywania instalacji, w Lokalu powinien przebywać Klient lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.
- Zasilanie energią elektryczną Urządzeń zainstalowanych w Lokalu odbywa się na koszt Klienta.
- Potwierdzeniem wykonania instalacji jest złożenie podpisu przez Klienta lub upoważnioną przez niego osobę pełnoletnią na Ankiecie Satisfakcji Klienta.
- Potwierdzeniem montażu sprzętu pozostającego własnością Operatora jest złożenie podpisu przez Klienta lub upoważnioną przez niego osobę pełnoletnią na Specyfikacji Wypożyczonego Sprzętu. Klient nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w tym sprzęcie ani udostępniać go osobom trzecim.

§4. ŚWIADCZENIE USŁUG

- Rozpoczęcie świadczenia Usług następuje w terminie określonym w Umowie, nie później jednak, niż w terminie 30 dni od dnia jej podpisania lub doręczenia.
- Operator może przerwać albo w istotnym zakresie ograniczyć świadczenie Usług lub zmienić warunki ich świadczenia, na okres nie dłuższy niż 72 godziny, jeżeli zachodzą uzasadnione okoliczności uniemożliwiające spełnienie wymagań dotyczących zachowania ciągłości świadczenia Usług oraz w przypadku awarii sieci telekomunikacyjnej.
- Operator może zawiesić świadczenie Usług na rzecz Klienta w przypadku, gdy Klient zalega z płatnością należności na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż 14 dni. Ponowne uruchomienie usługi nastąpi po uregulowaniu wszystkich zaległości i jest związane z opłatą, zgodnie z cennikiem.
- Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji sprzętu wymaga pisemnej zgody Operatora.
- Urządzenia wymienione w Specyfikacji Wypożyczonego Sprzętu oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystane w celu świadczenia – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.
- Operator zobowiązany jest do świadczenia Usług zgodnie ze Specyfikacją Usług.
- Zakres świadczonych Usług może być zmieniony na podstawie zamówienia złożonego przez Klienta pisemnie na adres Operatora, e-mailem lub faksem.

§5. NALEŻNOŚCI Z TYTUŁU ŚWIADCZENIA USŁUG

- Wysokość opłat za usługi jest określona w cenniku, który jest sporządzony w formie pisemnej i stanowi integralną część niniejszej umowy.
- Wysokość opłat może ulec zmianie, bez konieczności wypowiadania warunków Umowy. W przypadku zwiększenia Opłaty Abonamentowej Operator jest zobowiązany do powiadomienia o tym Klienta, z wyprzedzeniem co najmniej 30-dniowym. Nie wypowiedzenie umowy przez Klienta jest równoznaczne z zaakceptowaniem nowych opłat. W przypadku gdy zmiana ograniczona jest do rezygnacji z pobierania części opłat, wprowadzania opłat za nowe usługi telekomunikacyjne lub zmiany opłat za usługi nie objęte umową, Operator nie ma obowiązku informowania Klienta o tym fakcie.
- Klient zobowiązany jest do terminowego uiszczania na rzecz Operatora należności z tytułu zrealizowanych Usług, bez względu na okoliczność, kto z tych usług bezpośrednio korzystał.
- Opłaty: Aktywacyjna i Instalacyjna doliczane są do pierwszego Rachunku.
- Opłata abonamentowa pobierana jest z góry w każdym Okresie Rozliczeniowym, z wyjątkiem pierwszego Okresu Rozliczeniowego.
- Opłata abonamentowa za pierwszy Okres Rozliczeniowy wynosi 1/30 opłaty abonamentowej pomnożona przez ilość dni pozostałych do końca miesiąca licząc od dnia uruchomienia Usługi.
- Należności Operatora z tytułu realizacji Usług naliczane są na podstawie cen wskazanych we właściwym Cenniku, obowiązującym w chwili wykonania Usługi oraz w sposób tam wskazany.
- Okresem Rozliczeniowym jest miesiąc.
- Za usługi telefoniczne Klient otrzymuje od Operatora Rachunek po zakończeniu Okresu Rozliczeniowego. Za usługi internetowe Rachunek wystawiany jest w pierwszym miesiącu roku i obejmuje kolejnych 12 Okresów Rozliczeniowych. Rachunki te w formie drukowanej zostaną wysłane na adres Klienta wskazany w umowie.
- Klient powinien niezwłocznie, nie później niż w terminie 21 dni po zakończeniu Okresu Rozliczeniowego, zawiadomić Operatora o fakcie nieotrzymania Rachunku. Brak takiego zgłoszenia we wskazanym terminie będzie oznaczał, iż Rachunek został Klientowi skutecznie doręczony.
- Brak doręczenia Klientowi rachunku nie zwalnia go z obowiązku uiszczenia wszystkich opłat za Usługi świadczone w danym Okresie Rozliczeniowym.
- Za dzień dokonania zapłaty uznaje się dzień uznania rachunku bankowego Operatora.
- W przypadku, gdy okres opóźnienia w uiszczeniu najstarszej z opóźnionych należności, przekracza 30 dni, Operator uprawniony będzie do rozpoczęcia procedury windykacyjnej. W takiej sytuacji Konsument zobowiązany będzie do pokrycia kosztów takiej procedury.
- Klient upoważnia Operatora do wystawiania faktur VAT bez potwierdzenia odbioru.

§6. USŁUGI TELEFONICZNE

- Operator świadczy na rzecz Klienta usługi telefoniczne w szczególności w zakresie połączeń: miejscowych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych oraz do sieci ruchomych.
- Operator zastrzega sobie prawo do ustalenia limitu należności za świadczone usługi.
- W przypadku przekroczenia limitu o którym mowa w ust. 2 Operator zastrzega sobie prawo do zawieszenia świadczenia usług telefonicznych do czasu uregulowania przez Klienta należności za usługę określoną limitem.
- Klientowi przysługuje prawo złożenia wniosku o ustalenie indywidualnego limitu należności za świadczone usługi.
- Klient ma nieodpłatny dostęp do wykazu wykonanych Usług telefonicznych poprzez stronę www.
- Na życzenie Klienta Operator dostarcza szczegółowy Wykaz Usług telefonicznych w danym Okresie Rozliczeniowym. Wykaz ten dostarczany jest w formie drukowanej, w terminie 14 dni od dnia złożenia zamówienia na dostarczenie wykazu i podlega opłacie zgodnej z aktualnym Cennikiem.

§7. USŁUGI INTERNETOWE

- Operator gwarantuje Klientowi dostęp do sieci internetowej. Szybkość połączenia pomiędzy Lokalem a siecią internetową wynosi co najmniej 10Mbit/s. W przypadku przyłączenia Lokalu do sieci internetowej drogą radiową szybkość ta wynosi co najmniej 1Mbit/s.
- Do sieci przyłączone mogą być jedynie karty sieciowe lub urządzenia zaakceptowane przez Operatora.
- Ilość komputerów przyłączona do jednej Łącza (bezpośrednio lub pośrednio) musi być zgodna z podpisaną umową. Nie stosowanie się do w/w wymogu uprawnia Operatora do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym z winy Klienta.
- Operator w ramach Opłaty Instalacyjnej wykona konfigurację karty sieciowej w komputerze Klienta. W/w wykonane będzie w przypadku komputerów z zainstalowanym systemem operacyjnym Windows 98 lub nowszym. Zamawiający zobowiązuje się do wykonania kopii zapasowej wszystkich istotnych danych znajdujących się na komputerze.
- Operator może na życzenie Klienta zainstalować odpłatnie oprogramowanie niezbędne do korzystania z Internetu.
- Klient może nie wyrazić zgody na konfigurację o której mowa w ust. 4. W takim przypadku wykonanie tych czynności wg zaleceń Operatora należy do Klienta.
- W przypadku Opłat abonamentowych wnoszonych z góry, za okresy 3 miesięcy lub dłuższych stosowane są upusty cenowe, zgodnie z cennikiem.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewłaściwe funkcjonowanie łączności Internetowej, jeżeli jest to spowodowane jakością lub stanem technicznym sprzętu komputerowego Klienta.
- Wszelkie zmiany i ingerencje w zakończenie łącza, dokonane bez zgody Operatora są zabronione i uprawniają Operatora do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, z winy Klienta.

§8. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

- Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, za którą Operator ponosi odpowiedzialność, trwającej dłużej niż 12 godzin, Klientowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.



2. Operator zastrzega sobie możliwość wykonywania prac konserwacyjnych w węźle telekomunikacyjnym w wymiarze nie więcej niż 24 godziny miesięcznie.
3. Przerwy w dostarczaniu Usług nie przekraczające limitów o których mowa w ust. 1 i 2, nie są podstawą do obniżenia opłat abonamentowych.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści związane z prowadzoną przez Klienta działalnością gospodarczą lub zawodową.

§9. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Klient może złożyć reklamację pisemnie na adres Operatora, e-mailem, telefonicznie, faksem lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta lub w stosownie oznaczonym lokalu Operatora bądź jego przedstawiciela.
2. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień wpływu listu zawierającego reklamację lub otrzymania faksu, bądź też dzień przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego ustnie do protokołu.
3. Reklamacja może być złożona w terminie do 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamacje złożoną po upływie wskazanego terminu pozostawia się bez rozpoznania.
4. Operator udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

§ 10. ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Każda ze stron może rozwiązać Umowę z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym nastąpiło wypowiedzenie.
2. Operator może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadkach, gdy:
 - (a) Klient, pomimo zawieszenia świadczenia Usług, nie ureguluje zaległych płatności w terminie 60 dni od daty najstarszej zaległości. Pod uwagę brane jest saldo płatności klienta u Operatora;
 - (b) Klient uporczywie narusza postanowienia Umowy lub Regulaminu, bądź podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług Operatora;
 - (c) Klient korzysta z Usług do celów niezgodnych z prawem;
 - (d) Klient utracił tytuł prawny do Lokalu lub nastąpi pisemne cofnięcie zgody właściciela;
 - (e) Dane lub informacje podane przez Klienta przy zawarciu Umowy są nieprawdziwe;
 - (f) Z przyczyn technicznych nie jest możliwe dalsze świadczenie na rzecz Klienta Usług lub też zapewnienia ich należytej jakości;
 - (g) Operatorowi zostaną cofnięte lub ograniczone przyznane uprawnienia w zakresie świadczenia Usług.
3. W przypadku rozwiązania Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia skutek rozwiązania następuje w dniu następnym po wysłaniu zawiadomienia o rozwiązaniu.
4. W przypadku rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym z powodu zaistnienia sytuacji wymienionych w § 11 ust. 2a-2e, jeżeli klient korzystał z promocji zobowiązany jest on do wpłaty kwot Ulg wynikających z Regulaminów Promocji.
5. Rezygnacja z wszystkich usług telekomunikacyjnych jest równoważne z rozwiązaniem Umowy przez Klienta.
6. Umowa wygasa w przypadku śmierci Klienta.
7. Oświadczenia stron dotyczące rozwiązania lub odstąpienia od Umowy zawartej w formie pisemnej wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
8. W przypadku rozwiązania umowy klient zobowiązany jest do zwrotu urządzeń wymienionych w Specyfikacji Wypożyczonego Sprzętu w stanie nie gorszym niż wynika to z normalnego ich użytkowania lub zapłaty za nie zgodnie z aktualnymi cenami podanymi w cenniku detalicznym towarów firmy ZETO SA.

§ 11. OBOWIĄZYWANIE REGULAMINU

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2008 roku.
2. Aktualny Cennik jest publikowany w formie elektronicznej na stronie internetowej, pod adresem: <http://www.zetosa.com.pl>
3. Operator powiadomi Klienta o każdej zmianie niniejszego Regulaminu lub Cennika z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Za skuteczne powiadomienie uważa się wysłanie poczty elektronicznej z informacją o zmianie na adres e-mail podany w umowie. Zmiany te będą dla Klienta wiążące, o ile w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o nowej treści Regulaminu lub Cennika, nie wypowie on Umowy. Brak wypowiedzenia Umowy we wskazanym terminie oznacza, iż Klient zapoznał się z treścią nowego Regulaminu i Cennika oraz akceptuje ich postanowienia.
4. Aktualny tekst Regulaminu i Cennika dostępne są na stronie Operatora: www.zetosa.com.pl oraz w lokalach Operatora.

§ 12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Operator będzie gromadził w swojej bazie i przetwarzał dane Klienta zawarte w Umowie w celu jej wykonania, zgodnie z ustawą o Ochronie Danych Osobowych. Konsument ma prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania.
2. Operator ma prawo organizować promocje, zmieniające w wyznaczonym okresie zasady i warunki świadczenia Usług określone w Regulaminie. Zasady i warunki promocji określone są w Regulaminie Promocji.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, Cennikiem lub Regulaminem Promocji będą miały zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne.
4. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach.