



**TELEKOMUNIKACJA KOLEJOWA**  
Spółka z o.o.

**Regulamin**  
**świadczenia przez**  
**Telekomunikację Kolejową**  
**spółka z o.o.**  
**publicznie dostępnych**  
**usług telekomunikacyjnych**

**Obowiązuje od dnia 1 maja 2005r.**

## **Spis Treści:**

I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

II. WARUNKI WYKONYWANIA USŁUG

III. WARUNKI ZAWARCIA UMOWY

IV. ROZWIĄZANIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY

V. ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON Z TYTUŁU NIEWYKONANIA  
LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY

VI. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

VII. ROZSTRZYGANIE SPORÓW

VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

ZAŁĄCZNIK Nr 1 "Zakres publicznie dostępnych usług świadczonych  
przez Telekomunikację Kolejową Spółkę z o.o"

## I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

### § 1

1. Usługi telekomunikacyjne świadczone są przez Telekomunikację Kolejową Spółkę z o.o. z siedzibą w Warszawie na podstawie posiadanych uprawnień do działalności w dziedzinie telekomunikacji oraz zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.
2. Zakres publicznie dostępnych usług świadczonych przez Telekomunikację Kolejową Spółkę z o.o. jest określony w załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.

### § 2

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **Abonent** – podmiot, który jest stroną Umowy zawartej w formie pisemnej o świadczenie usług z Dostawcą,
- 2) **Cennik** – właściwy dla publicznie dostępnej usługi świadczonej przez Dostawcę Cennik Usługi Telekomunikacyjnej Telekomunikacji Kolejowej Spółki z o.o.,
- 3) **Centrala** - jednostkę organizacyjną Dostawcy (pełna nazwa: Telekomunikacja Kolejowa Spółka z o. o. Centrala, Aleje Jerozolimskie 140, 02-305 Warszawa),
- 4) **Dostawca** – Telekomunikację Kolejową Spółkę z o.o.,
- 5) **Konsument** – osobę fizyczną wnioskującą o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystającą z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu,
- 6) **okres rozliczeniowy** – okres będący podstawą rozliczenia należności za Usługę,
- 7) **Prawo telekomunikacyjne** – ustawę z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171/2004, poz.1800),
- 8) **publicznie dostępna usługa telekomunikacyjna** - usługę telekomunikacyjną dostępną dla ogółu użytkowników,
- 9) **Regulamin Ogólny** – niniejszy regulamin, ustalający ogólne warunki świadczenia przez Dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych,
- 10) **Regulamin Usługi** – regulamin publicznie dostępnej usługi świadczonej przez Dostawcę,
- 11) **Rejon** – jednostkę organizacyjną Dostawcy w terenie, znajdującą się w strukturze Zakładu (pełna nazwa Rejon Telekomunikacji),
- 12) **siła wyższa** – zdarzenie spowodowane czynnikami zewnętrznymi o charakterze nadzwyczajnym, którego Dostawca lub Abonent nie mogli przewidzieć i nie mogli mu zapobiec (np. katastrofalne działanie przyrody),
- 13) **świadczenie usług telekomunikacyjnych** - wykonywanie usług za pomocą własnej sieci, z wykorzystaniem sieci innego operatora lub sprzedaż we własnym imieniu i na własny rachunek usługi telekomunikacyjnej wykonywanej przez innego dostawcę usług,
- 14) **Umowa** – umowę określającą warunki świadczenia usługi telekomunikacyjnej przez Dostawcę na rzecz Abonenta,
- 15) **Użytkownik** – podmiot korzystający z usług telekomunikacyjnych lub żądający ich świadczenia albo udostępniania takich usług,
- 16) **Wnioskodawca** – osobę, która wystąpiła do Dostawcy z wnioskiem o zawarcie umowy o korzystanie z usług telekomunikacyjnych,
- 17) **Zakład** – jednostkę organizacyjną Usługodawcy w terenie, właściwą ze względu na miejsce wykonywanych usług (pełna nazwa: Telekomunikacja Kolejowa Spółka z o. o. Zakład Telekomunikacji w \_\_\_\_\_).

## II. WARUNKI WYKONYWANIA USŁUG

### § 3

Usługi telekomunikacyjne wykonywane są przez Dostawcę na warunkach:

- 1) określonych w Regulaminie Ogólnym i Cenniku, o ile dokumenty określone w pkt 2) i 3) nie regulują ich odmiennie,

- 2) określonych w Regulaminie Usługi świadczonej na rzecz Abonenta, o ile Umowa nie reguluje ich odmiennie
- 3) określonych w Umowie.

#### **§4**

1. Regulamin Ogólny oraz Regulamin Usługi przez Dostawcę udostępniane są:
  - 1) w Centrali,
  - 2) w Zakładzie,
  - 3) w Rejonie,
  - 4) na stronie internetowej Dostawcy.
2. W przypadku zmiany Regulaminu Ogólnego bądź Regulaminu Usługi świadczonej na rzecz Abonenta, Dostawca zawiadamia o tym Abonenta na piśmie z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego.
3. W przypadku braku akceptacji zmian, o którym mowa w ust. 2 powyżej, Abonent ma prawo rozwiązać Umowę za wypowiedzeniem, przez złożenie pisemnego oświadczenia nie później niż przed końcem okresu rozliczeniowego, o którym mowa w ust. 2. Do czasu rozwiązania Umowy usługa jest świadczona na warunkach obowiązujących przed dokonaniem zmian.

#### **§ 5**

1. Ceny usług telekomunikacyjnych określone są w aktualnych Cennikach usług.
2. Cennik udostępniany jest:
  - 1) w Centrali,
  - 2) w Zakładzie,
  - 3) w Rejonie,
  - 4) na stronie internetowej Dostawcy.
3. W przypadku podwyższenia cen, o których mowa w ust.1, Dostawca zawiadamia o tym Abonenta na piśmie z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego.
4. W przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, o którym mowa w ust. 3, Abonent ma prawo rozwiązać Umowę za wypowiedzeniem, przez złożenie pisemnego oświadczenia nie później niż przed końcem okresu rozliczeniowego, o którym mowa w ust. 3. Do czasu rozwiązania Umowy usługa jest świadczona na warunkach obowiązujących przed podwyższeniem cen.
5. Dostawca zastrzega sobie możliwość organizowania promocji świadczonych usług. Promocje mogą być organizowane na podstawie odrębnych warunków promocji.

#### **§ 6**

1. Faktura za usługę wystawiana jest w cyklu ustalonym w Regulaminie Usługi za dany okres rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za usługi zrealizowane w danym okresie rozliczeniowym lub we wcześniejszym okresie rozliczeniowym, o ile nie zostały one umieszczone w poprzedniej fakturze.
2. Faktura wysyłana jest na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta.
3. W razie nieotrzymania faktury w terminie, Abonent zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Dostawcę.
4. Forma faktury spełnia wymagania prawa podatkowego oraz Prawa telekomunikacyjnego, w szczególności w zakresie poufności zawartych w nim danych.

#### **§ 7**

1. Abonent zobowiązuje się do zapłaty należności z faktury w kwocie i terminie wskazanym na fakturze.
2. Za dzień dokonania płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego Dostawcy.

#### **§ 8**

1. Zmiana Umowy wymaga formy pisemnej w postaci aneksu, pod rygorem nieważności.
2. Abonent ma prawo do zmiany zakresu świadczonych usług, w tym do zamówienia usług dodatkowych, na zasadach określonych w Regulaminie Usługi i Cenniku oraz zgodnie z istniejącymi możliwościami technicznymi, składając stosowne zlecenie na piśmie osobiście lub korespondencyjnie. W przypadkach, dla

których Dostawca nie wymaga zachowania formy pisemnej, Abonent może dokonać zmiany Umowy przy pomocy środków porozumiewania się na odległość.

3. Zmiana zakresu świadczonych usług związana z przeniesieniem zakończenia sieci lub urządzenia abonenckiego do innego lokalu, niż wskazany w Umowie, następuje na wniosek Abonenta.

#### **§ 9**

1. Dostawca obowiązany jest bezwarunkowo udzielić informacji wynikających z prowadzonej dokumentacji o przyjętych do wykonania, wykonywanych lub wykonanych usługach oraz udogodnieniach osobie, która zawarła Umowę lub jej pełnomocnikowi.
2. Osobom trzecim informacji o przyjętych do wykonania, wykonywanych lub wykonanych usługach lub udogodnieniach udziela się w przypadkach przewidzianych prawem.
3. Dostawca udostępnia Abonentowi na jego wniosek szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych na zasadach określonych w Prawie Telekomunikacyjnym.
4. Dane niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy Dostawca utrwała, przechowuje i przetwarza. W przypadku zawarcia Umowy z osobą fizyczną, Dostawca gromadzi i przetwarza dane abonenta zawarte w Umowie zgodnie z Ustawą o ochronie danych osobowych oraz Prawem Telekomunikacyjnym. Abonent ma prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania.
5. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy, Dostawca zapewnia tajemnicę:
  - 1) informacji przekazywanych w sieci Dostawcy,
  - 2) danych osobowych Abonentów,
  - 3) prób uzyskania połączenia między określonymi zakończeniami sieci,
  - 4) danych transmisyjnych, przetwarzanych dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, zarządzania ruchem w sieciach telekomunikacyjnych, obsługi klienta lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym identyfikacji zakończeń sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Dostawcę, z wyjątkiem sytuacji opisanych poniżej oraz w innych przypadkach, w których Dostawca jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami. Dane transmisyjne dla celów naliczania opłat Abonenta i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich Dostawca przetwarza przez okres nie dłuższy niż okres, po którym roszczenia Abonenta ulegają przedawnieniu.
6. Środki techniczne stosowane przez Dostawcę, zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej, zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Dostawca nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu informacji w następujących przypadkach:
  - 1) awarii usługi lub sieci telekomunikacyjnej,
  - 2) popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego,
  - 3) przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Dostawcy,
  - 4) w innych sytuacjach przewidzianych prawem.

#### **§ 10**

1. Usługi, z których korzysta Abonent, nie mogą być – bez zgody Dostawcy – udostępnione przez niego osobom trzecim w celach zarobkowych, związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej lub zawodowej.
2. Abonent zobowiązany jest do:
  - 1) udostępnienia w uzgodnionym wcześniej terminie nieruchomości (lokalu) w celu dokonania instalacji urządzeń albo sieci lub dla dokonania kontroli stanu technicznego urządzeń i sieci Dostawcy albo urządzeń końcowych,
  - 2) niedołączania do sieci urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy, lub urządzeń nieprzeznaczonych do dołączania do sieci publicznej,
  - 3) niedołączania do sieci urządzeń telekomunikacyjnych w punktach niebędących jej zakończeniami,
  - 4) niezakłócania pracy sieci telekomunikacyjnych.
3. Wszelkich zmian, konserwacji, instalacji oraz usuwania uszkodzeń sieci lub urządzeń Dostawcy, zainstalowanych u Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Dostawcy.
4. Uszkodzenia sieci lub urządzeń, powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta będą usuwane na jego koszt.

### III. WARUNKI ZAWARCIA UMOWY

#### § 11

1. Korzystanie z publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych wymaga zawarcia pisemnej Umowy pomiędzy Wnioskodawcą a Dostawcą.
2. Wniosek o zawarcie Umowy składa się na formularzu w Rejonie, Zakładzie właściwym ze względu na miejsce wykonywania usługi, lub w Centrali.
3. Formularz, o którym mowa w ust. 2, jest dostępny w Rejonie, Zakładzie, Centrali i stronie internetowej Dostawcy.
4. Jeżeli wniosek zawiera braki, przyjmujący niezwłocznie wzywa Wnioskodawcę do uzupełnienia braków. Za datę złożenia wniosku przyjmuje się wówczas datę złożenia wniosku poprawnie sporządzonego.

#### § 12

1. Przyjmujący wniosek, w ciągu 30 dni od jego przyjęcia, powiadamia Wnioskodawcę o:
  - 1) możliwościach i sposobie realizacji wniosku,
  - 2) terminie rozpoczęcia świadczenia usługi,
  - 3) stwierdzeniu braku możliwości technicznych wykonywania usługi.
2. Jeżeli Wnioskodawca nie zdecydował inaczej, wnioski niezrealizowane z powodu braku możliwości technicznych pozostają w jednostce organizacyjnej Dostawcy, jako oczekujące na realizację.
3. Dostawca może uzależnić zawarcie Umowy od:
  - 1) dostarczenia przez Wnioskodawcę dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy wynikającego z Umowy,
  - 2) oceny wiarygodności płatniczej Wnioskodawcy wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 roku o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50/2003, poz. 424 z późn. zm.).
4. Dostawca niezwłocznie zawiadamia Wnioskodawcę o wystąpieniu zastrzeżenia, o którym mowa w ust. 3 pkt 2). W takiej sytuacji Dostawca może odmówić Wnioskodawcy zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Wnioskodawcy, tj.:
  - a) wyłącznie na czas określony - nie dłuższy niż 12 miesięcy,
  - b) żądając wniesienia przez Użytkownika kaucji – kwota kaucji zależy od szacunkowej wartości Umowy i podlega negocjacji stron Umowy.
5. Kwota kaucji nie podlega oprocentowaniu.
6. Kwota kaucji ulega zwrotowi niezwłocznie po upływie terminu płatności za ostatni okres rozliczeniowy, po wygaśnięciu, rozwiązaniu Umowy lub po przekształceniu Umowy zawartej na czas określony na Umowę zawartą na czas nieokreślony.
7. Dostawca ma prawo potrącić z kwoty kaucji wszystkie nieuregulowane, a wymagane płatności (wraz z odsetkami) wynikające z Umowy, która zawierała zobowiązanie Abonenta do wniesienia kaucji.
8. Niezawarcie Umowy z przyczyn leżących po stronie Wnioskodawcy w ciągu jednego miesiąca od daty powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, jest jednoznaczne z wycofaniem przez Wnioskodawcę wniosku.

#### § 13

1. Umowa może być zawarta po potwierdzeniu przez upoważnionego przedstawiciela Dostawcy tożsamości lub statusu prawnego i adresu osoby zamierzającej skorzystać z usługi:
  - a) w przypadku osób fizycznych - na podstawie dowodu tożsamości zawierającego informację o aktualnym miejscu zameldowania (dowód osobisty albo paszport zagraniczny wraz z kartą stałego pobytu),
  - b) w przypadku pozostałych osób - na podstawie ważnych dokumentów odpowiednich do statusu prawnego danej osoby, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa polskiego, oraz dokumentów stwierdzających nadanie numerów NIP i REGON,
  - c) w przypadku przedstawiciela ww. osób – dodatkowo dowodu tożsamości oraz dokumentu umocowania.

2. Umowa może być zawarta z osobą fizyczną, prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, posiadającą jeden z następujących tytułów prawnych do nieruchomości, na terenie której ma być zainstalowane urządzenie końcowe: prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu.
3. W przypadku posiadania przez Wnioskodawcę tytułu prawnego do nieruchomości innego niż określony w ust. 2, zawarcie Umowy jest uzależnione od przedstawienia przez niego pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej.
4. W imieniu Dostawcy Umowę zawiera jego prawidłowo umocowany przedstawiciel.
5. Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez prawidłowo umocowanego przedstawiciela. Osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, zawiera Umowę przez osoby upoważnione do reprezentacji.
6. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec przedstawiciela Dostawcy oraz przedstawić ważne pełnomocnictwo.
7. Umowa może być zawarta na czas określony lub nieokreślony. Umowa zawarta na czas określony może zostać przekształcona w Umowę na czas nieokreślony, pod warunkiem złożenia wniosku przed upływem terminu ważności Umowy i wniesienia opłaty uzupełniającej w wysokości różnicy pomiędzy wysokościami obu tych opłat, określonymi w Cenniku.
8. Dostawca ma prawo odmowy rozszerzenia zakresu Umowy już istniejącej lub przedłużenia terminu jej obowiązywania, jeżeli Abonent zalega lub zalegał z opłatami na rzecz Dostawcy lub w przypadku wystąpienia zastrzeżenia, o którym mowa w § 12 ust. 3 pkt. 2).

#### **§ 14**

W przypadku braku możliwości wykonania usługi z przyczyn technicznych, Dostawca może uzgodnić z Wnioskodawcą zasady i warunki stworzenia takich możliwości przy udziale własnych środków Wnioskodawcy.

### **IV. ROZWIĄZANIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY**

#### **§ 15**

1. Abonent może zrezygnować z usług świadczonych przez Usługodawcę przed dniem rozpoczęcia, przy czym ponosi w tym przypadku wszelkie udokumentowane koszty poniesione z tego tytułu przez Dostawcę.
2. Abonent może zrezygnować z usług świadczonych przez Usługodawcę, z zachowaniem warunków i terminów dotyczących rozwiązania Umowy zgodnie z §16.

#### **§ 16**

Umowa może być rozwiązana:

- 1) z upływem terminu, na który została zawarta,
- 2) przez każdą ze stron w każdym czasie, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia dokonanego na piśmie ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego,
- 3) przez Dostawcę, bez zachowania okresu wypowiedzenia:
  - a) z Abonentem, któremu Dostawca ograniczył lub zawiesił świadczenie usługi telekomunikacyjnej, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do:
    - zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 15 dni, w przypadku zwłoki w płatności za usługi telekomunikacyjne,
    - usunięcia przyczyn zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki Regulaminu Ogólnego, Regulaminu Usługi lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych,
  - b) z powodu niedopełnienia przez Abonenta innych obowiązków wynikających z Regulaminu Ogólnego, Regulaminu Usługi lub z Umowy,
  - c) po powzięciu wiadomości o ogłoszeniu likwidacji lub upadłości Abonenta,
  - d) z powodu utraty przez Abonenta tytułu prawnego do nieruchomości lub lokalu, o ile Abonent nie wskaże innego miejsca zainstalowania urządzenia abonenckiego lub doprowadzenia łącza telekomunikacyjnego w terminie 30 dni od utraty tytułu prawnego,
  - e) w przypadku powzięcia wiadomości, że Abonent wykorzystuje usługi świadczone przez Dostawcę do celów niezgodnych z prawem lub niezgodnie z zawartą Umową,

- 4) przez każdą ze stron bez zachowania okresu wypowiedzenia z powodu zmian zaistniałych w wyniku działania siły wyższej.

#### **§ 17**

1. Umowa wygasa wskutek:

- 1) wykreślenia Abonenta, nie będącego osobą fizyczną, z właściwego rejestru lub ewidencji,
- 2) nieudostępnienia przez Abonenta, w terminie uzgodnionym z Dostawcą, nieruchomości w celu zainstalowania urządzenia abonenckiego lub doprowadzenia łącza telekomunikacyjnego,
- 3) z upływem 30 dni od śmierci Abonenta, będącego osobą fizyczną.

2. Umowa nie wygasa gdy:

- 1) członkowie rodziny zmarłego Abonenta, wspólnie zamieszkujący z nim w lokalu w chwili jego śmierci, wystąpią w ciągu 30 dni od daty śmierci Abonenta do Dostawcy z wnioskiem o zawarcie z którymkolwiek z nich Umowy. Dostawca zobowiązany jest zawrzeć Umowę z tą osobą spośród kręgu osób uprawnionych do złożenia wniosku, która wystąpi z takim wnioskiem i przedstawi dowód urzędowy, potwierdzający fakt zgonu,
- 2) zostaje przepisana na osobę, która nabyła prawo do nieruchomości, gdzie znajduje się zakończenie sieci telekomunikacyjnej Dostawcy, i złożyła w tej sprawie pisemny wniosek w terminie 30 dni od śmierci Abonenta. Do przeniesienia uprawnień i obowiązków wynikających z Umowy wymagana jest pisemna zgoda osoby nabywającej prawo do lokalu.

#### **§ 18**

Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Dostawca zaprzestaje świadczenia usług z niej wynikających.

### **V. ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON Z TYTUŁU NIETYTUŁOWANIE LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY**

#### **§ 19**

Dostawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie i na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.

#### **§ 20**

1. W razie opóźnienia z zapłatą należności, Dostawca jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych od niezapłaconej w terminie kwoty.
2. Dostawca może:
  - 1) ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych, jeżeli Abonent pozostaje w opóźnieniu z płatnością należności za wykonanie usług telekomunikacyjnych przez okres dłuższy niż jeden okres rozliczeniowy,
  - 2) uzależnić kontynuowanie Umowy w przypadku określonym w pkt. 1) od ustanowienia przez Abonenta zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy,
  - 3) ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki Regulaminu Ogólnego, Regulaminu Usługi lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych.

### **VI. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE**

#### **§ 21**

1. Abonent może wnieść reklamację w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej albo nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi.
2. Reklamacja w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko lub nazwę (firmę) oraz adres Abonenta,
  - 2) przedmiot reklamacji,
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - 4) numer urządzenia końcowego Abonenta,
  - 5) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej lub ustnie do protokołu.
3. Reklamacja powinna ponadto zawierać:

- 1) zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie, jeśli Abonent o nie występuje,
  - 2) datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy – w przypadku reklamacji z powodu niedotrzymania z winy Dostawcy terminu rozpoczęcia świadczenia usług , określonego w Umowie zawartej z Abonentem,
  - 3) datę zawarcia Umowy i datę rozpoczęcia świadczenia usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej przerwy w świadczeniu usługi płatnej okresowo.
4. Reklamację wnosi się w jednostce organizacyjnej Dostawcy, do której zadań należy obsługa Abonenta zgłaszającego reklamację.
  5. Reklamacje mogą być zgłaszane przez Abonenta pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzanego przez jednostkę przyjmującą reklamację, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, o ile nie stoją na przeszkodzie możliwości techniczne.
  6. 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.
  7. Reklamację wniesioną po terminie pozostawia się bez rozpoznania, informując o tym Użytkownika.
  8. Dostawca 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. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.

## **VII. ROZSTRZYGANIE SPORÓW**

### **§ 22**

Wszelkie spory powstałe w związku z zawarciem Umowy rozstrzygają właściwe sądy powszechne.

### **§ 23**

Spór cywilnoprawny między Konsumentem a Dostawcą może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty na wniosek Konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta, zgodnie z zasadami określonymi w art.109 Prawa telekomunikacyjnego, lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty, zgodnie z art. 110 Prawa telekomunikacyjnego.

## **VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

### **§ 24**

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami Regulaminu Ogólnego stosuje się przepisy Regulaminu Usługi, Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 16. poz. 93, z 1964 r. z późn. zm.), Prawa Telekomunikacyjnego i rozporządzeń do Prawa telekomunikacyjnego.
2. W przypadku sprzeczności przepisów Regulaminu Ogólnego z Regulaminem Usługi, pierwszeństwo ma Regulamin Usługi.
3. Traci moc „Regulamin usług telekomunikacyjnych” z dnia 1 maja 2002r.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 maja 2005r.

1. **Publicznie dostępne usługi telefoniczne:**
  - analogowe
  - cyfrowe ISDN
2. **Usługi telefoniczne NDS**
  - połączenia strefowe
  - połączenia międzystrefowe (międzymiastowe),
  - połączenia kierowane do sieci komórkowych
  - połączenia międzynarodowe,
3. **Usługi dzierżawy łączy:**
  - analogowych
  - cyfrowych
  - kanałów optycznych
4. **Usługi transmisji danych:**
  - KOLPAK Frame Relay/ATM,
  - IP VPN – Wirtualne sieci prywatne
5. **Usługi dostępu do Internetu:**
  - Łączem komutowanym analogowym i ISDN
  - TDI – Twój Dostęp do Internetu
  - Szerokopasmowy dostęp do Internetu
6. **Usługi specjalistyczne związane z prowadzeniem ruchu kolejowego i obsługą podróżnych**
7. **Usługi dodatkowe**
  - Usługi E-Kurier i Call Center
  - Usługi w systemie Bezpiecznej Wymiany Informacji Przedsiębiorstwa (Telegramy IP)
  - Usługi wideokonferencyjne