

Regulamin Stacjonarnej Telefonii Cyfrowej VOIP

Postanowienia ogólne.

- 1.1. Niniejszy Regulamin Telefonii VOIP Art-Media, zwany dalej "Regulaminem", określa szczegółowe zasady świadczenia usługi
- 1.2. Ilekroć w Regulaminie Cyfrowej Telefonii użyto podanych niżej słów lub zwrotów pisanych wielką literą, należy je rozumieć w podanym w niniejszym punkcie znaczeniu:
 - 1.2.1. Operator – Art-Media z siedzibą w Skawinie, ul.Ogrody 8, będąca dostawcą usług (w tym publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych) oraz operatorem w rozumieniu przepisów regulujących działalność w dziedzinie telekomunikacji.
 - 1.2.2. Abonent-osoba fizyczna, prawna, przedsiębiorca lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej działająca(-y) zgodnie z przepisami prawa, posiadająca(-y) tytuł prawny do lokalu, z którą(-ym) Operator zawarł na piśmie Umowę.
 - 1.2.3. Abonament-uprawnienie do korzystania z usług świadczonych przez Operatora w zakresie i przez czas określony w Umowie.
 - 1.2.4. Miesiąc Obrachunkowy-okres od pierwszego dnia do ostatniego dnia danego miesiąca kalendarzowego, w którym Operator świadczy Usługę.
 - 1.2.5. Cennik-zestawienie cen za usługi świadczone przez Operatora, Cennik dostępny jest na stronie internetowej Operatora. www.osiedlowa.net
 - 1.2.6. Instalacja-aktywacja sygnału w lokalu Abonenta poprzez dostarczanie usług objętych Umową do Urządzenia końcowego. Instalacja podlega jednorazowej, bezwrotnej opłacie na podstawie Umowy oraz Cennika.
 - 1.2.7. Przyłącze Abonenckie -końcowa część sieci Operatora doprowadzona do lokalu Abonenta.
 - 1.2.8. Umowa-umowa zawarta z Abonentem na piśmie, na podstawie której Operator zobowiązuje się świadczyć usługi objęte Umową, a Abonent zobowiązany jest do terminowego regulowania płatności za te usługi.
 - 1.2.9. Awaria - brak lub pogorszenie odbioru zakłócające korzystanie z usług objętych Umową, nieplanowane przez Operatora lub spowodowane przez Siły Wyższe.
 - 1.2.10. Siła Wyższa-zdarzenie nadzwyczajne, niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia, mimo dołożenia najwyższej staranności np. katastrofalne działanie sił przyrody, wojna, strajki generalne, akty władzy publicznej, którym nie może przeciwstawić się jednostka, poważne awarie sieci elektrycznej, działania osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności.
 - 1.2.11. Biling - szczegółowy opis świadczonych przez Operatora usług.
 - 1.2.12. Opłaty -stałe opłaty abonamentowe naliczane zgodnie z cennikiem oraz opłaty za połączenia telefoniczne naliczane wg billingu i cennika.
 - 1.2.13. Sieć Operatora -zespół środków technicznych umożliwiających przesyłanie sygnałów w sieci telekomunikacyjnej, przeznaczony do realizacji Usługi.
 - 1.2.14. Gniazdko telefoniczne – tradycyjne analogowe gniazdko telefoniczne, pozwalające na wykorzystanie tradycyjnego telefonu z wybieraniem tonowym w Cyfrowej Telefonii
 - 1.2.15. Urządzenie Końcowe - analogowy telefon z wybieraniem tonowym lub inne urządzenie dopuszczone do eksploatacji w Sieci Operatora umożliwiające korzystanie z Usługi.
 - 1.2.16. Usługa - usługa Cyfrowej Telefonii VOIP polegająca na transmisji głosu, po jego przetworzeniu na postać pakietów IP, poprzez Sieć Operatora do innych sieci.
 - 1.2.17. eBOK – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne na stronie internetowej operatora
 - 1.2.17. Hasło eBOK - ciąg znaków alfanumerycznych, znanych abonentowi, przy użyciu którego może on korzystać z Konta eBOK.
 - 1.2.18. Login eBOK - unikalny numer Abonenta będący jego identyfikatorem, przy użyciu którego może on korzystać z Konta eBOK.
 - 1.2.19. Konto eBOK - konto dostępne po podaniu unikatowego hasła oraz loginu Użytkownika. Dzięki niemu użytkownik ma możliwość sprawdzenia aktualnego salda konta, billingu szczegółowego i wystawionych faktur.
 - 1.2.20. VOIP – Voice Over IP, angielski skrót w nazwie telefonii cyfrowej IP

2. Zakres świadczonych usług , zakres obsługi serwisowej.

2.1. W zakresie Umowy o świadczenie usług telefonicznych Operator świadczy w szczególności następujące usługi:

- 2.1.1. instalacja usługi
- 2.1.2. usługi połączeń telefonicznych w ruchu automatycznym:
 - 2.1.2.1. połączenia wewnętrzne (realizowane w sieci Operatora)
 - 2.1.2.2. połączenia lokalne (realizowane w tej samej strefie numeracyjnej),
 - 2.1.2.3. połączenia strefowe (realizowane w tej samej strefie numeracyjnej nie będące połączeniami lokalnymi oraz wewnętrznymi),
 - 2.1.2.4. połączenia międzystrefowe (realizowane na obszarze wykraczającym poza strefę numeracyjną, w której nastąpiło rozpoczęcie połączenia, na terenie kraju, do sieci stacjonarnych),
 - 2.1.2.5. połączenia międzynarodowe (wykraczające poza granice Rzeczypospolitej Polskiej),
 - 2.1.2.6. połączenia do sieci komórkowych,
 - 2.1.2.7. inne połączenia określone w Cenniku,
 - 2.1.2.8. inne usługi dodatkowe określone w Cenniku

- 2.2. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług, wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie. Odpowiedzialność Dostawcy usług nie obejmuje utraconych przez Abonenta korzyści.
- 2.3. Abonent ma możliwość zgłaszania awarii telefonicznie 12-291-02-98. lub pocztą email. voip@osiedlowa.net
- 2.4. Usunięcie awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia. O ile awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia, Dostawca usług określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
- 2.5. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Dostawcę usług w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta, w szczególności awarii z przyczyn leżących po stronie klienta , oraz za nieuzasadnione wezwanie technika Dostawcy usług może pobierać opłatę określoną w Cenniku w ramach serwisów płatnych.
3. Opłaty.
 - 3.1. Abonent obowiązany jest do uiszczania opłat zgodnie z cennikiem Cyfrowej Telefonii a w szczególności:
 - 3.1.1. opłaty jednorazowej za przyłączenie urządzenia końcowego Abonenta do sieci Operatora.
 - 3.1.2. opłat abonamentowych, opłat za połączenia i inne usługi zrealizowane z jego urządzenia końcowego
 - 3.2. Opłaty za korzystanie z Usługi winny być regulowane do 10-go dnia danego miesiąca.
 - 3.3. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat naliczane będą odsetki umowne w wysokości czterokrotności stopy kredytu lombardowego (NBP).
 - 3.4. Abonentowi, któremu Operator ograniczył świadczenie Usługi, przywraca się jej pełny wymiar w momencie spłaty całości należności wobec Operatora.
 - 3.5. Operator wystawia faktury VAT za świadczoną usługę.
 - 3.6. Billing, informacje o bieżących fakturach oraz inne informacje o stanie usługi są dostępne po zalogowaniu się Abonenta do Elektronicznego Biura Obsługi Klienta eBOK. Odnośnik do panelu logowania dostępny jest na stronie www.osiedlowa.net. Dostawca Usługi zapewni dostęp do billingu za okres ostatnich 12 miesięcy.
 - 3.7. Operator, na żądanie Abonenta, dostarcza fakturę VAT za pośrednictwem firmy pocztowej, za co pobierana jest opłata zgodnie z Cennikiem.
 4. Gniazdko telefoniczne
 - 4.1. Operator zobowiązany jest we własnym zakresie zaopatrzyć Abonenta w stosowne gniazdko telefoniczne lub bramkę VOIP umożliwiające rozpoczęcie świadczenia Usługi.
 5. Warunki świadczenia usług telefonicznych za pomocą Cyfrowej Telefonii Stacjonarnej Art-Media
 - 5.1. Przyłącze Abonenckie przeznaczone jest do używania przez Abonenta na zasadach określonych w Regulaminie.
 - 5.2. Operator świadczy usługi w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych.
 - 5.3. W przypadku występującego przed zawarciem Umowy braku możliwości technicznych do wykonania Instalacji, Operator uzgadnia z Abonentem sposób wykonania zleconych usług, w szczególności określa możliwy termin i koszt ich wykonania.
 - 5.4. Podstawą zakończenia Instalacji jest podpisanie przez Abonenta Protokołu Zdawczo-Odbiorczego, stanowiącego integralną część Umowy.
 - 5.5. Abonent powinien korzystać z usług świadczonych przez Operatora za pomocą Urządzenia końcowego w sposób niepowodujący zakłóceń w działaniu Sieci Operatora.
 - 5.6. Po przekroczeniu przez Abonenta 500 minut może nastąpić ograniczenie wykonywania połączeń i weryfikacja czy nie doszło do nadużycia.
 - 5.7. Dostawca Usługi nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do numerów alarmowych, w szczególności Pogotowia Ratunkowego, Policji i Straży Pożarnej za pomocą świadczonej usługi. Dostawca Usługi nie gwarantuje dostępu do połączeń audiotekstowych 0700 lub z podziałem opłaty 0800. Dostawca Usługi nie gwarantuje realizacji transmisji faksowej.
 6. Reklamacje
 - 6.1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Operatora usług określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
 - 6.1.1. Reklamacja powinna zawierać: nazwisko, imię albo nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby Abonenta, numer identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Operatora usług, określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu, przedstawienie okoliczności uzasadniających właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności), podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

6.1.2. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 6.1.1, Dostawca usług, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

6.2. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub drogą elektroniczną.

6.3. W przypadku złożenia reklamacji, Operator usług potwierdzi jej przyjęcie.

6.4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Dostawca usług jest zobowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Powyższych zasad nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

6.5. Reklamacja może być złożona w terminie do 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, 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 Usługi.

6.6. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 6.5, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora usług rozpatrująca reklamację powiadamia reklamującego.

6.7. Zgłoszenia reklamacyjne rozpatrywane są przez Usługodawcę w terminie do 30 dni od dnia zgłoszenia, a odpowiedź udzielana jest na piśmie przesłanym listem poleconym na adres Usługobiorcy podany w zgłoszeniu.

6.8. W przypadku potwierdzonej przez Operatora przerwy w dostarczaniu Usług z winy Operatora trwającej nieprzerwanie dłużej niż 12 godzin, Abonentowi, na jego pisemny wniosek przysługuje zwrot opłaty w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej.

6.9. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem polubowym lub sądem powszechnym.

7. Zmiana zakresu usług.

7.1. Abonent ma prawo do zmiany zakresu usług w ramach usług telefonicznych objętych Umową na warunkach określonych w Cenniku.

7.2. Zmiana zakresu usług dokonywana jest na pisemny wniosek Abonenta.

7.3. Składany przez Abonenta wniosek powinien zawierać dane Abonenta objęte Umową, numer Umowy, zakres zmiany oraz termin, od którego zmiana ma obowiązywać.

7.4. W szczególnych przypadkach istotna zmiana zakresu usług objętych Umową może skutkować koniecznością zawarcia aneksu do Umowy.

8. Numer abonencki.

8.1. Numer abonencki służy do identyfikacji Urządzeń Abonenckich w sieci telekomunikacyjnej i nadawany jest przez Operatora.

8.2. Numer abonencki może być zmieniony odpłatnie na życzenie Abonenta, gdy jest to technicznie możliwe.

8.3. Operator może dokonać zmiany numeru abonenckiego po uprzednim zawiadomieniu Abonentów o planowanej zmianie numerów oraz o ich nowych numerach co najmniej na jeden Okres rozliczeniowy przed zamierzonym terminem zmiany, przy czym w takim przypadku Abonent jest uprawniony do rozwiązania Umowy w zakresie usług telefonicznych w formie pisemnej ze skutkiem natychmiastowym pod warunkiem doręczenia takiego oświadczenia Operatorowi na co najmniej siedem (7) dni przed wejściem w życie zmiany numeru abonenckiego.

9. Rozwiązanie Umowy lub zmiana Umowy

9.1. Operator jest zobowiązany powiadomić Abonenta za pośrednictwem źródeł elektronicznych o każdorazowej zmianie Umowy, Regulaminu, Cennika z jednomiesięcznym wyprzedzeniem.

9.2. W przypadku złożenia przez Abonenta pisma o niezaakceptowaniu zmian Umowy bądź Regulaminu, Umowa ulega rozwiązaniu ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego.

9.3. Umowa, która została przedłużona na czas nieokreślony może być rozwiązana przez każdą ze stron, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca.

9.4. Operator może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym gdy:

9.4.2. Abonent nie uiszcza opłat na rzecz Operatora zgodnie z Umową i Cennikiem.

9.4.3. Abonent nie wygenerował żadnego płatnego połączenia przez okres 2 miesięcy.

9.4.4. Abonent używa sprzętu niezgodnie z Umową, Regulaminem lub reklamacją, (datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora usług określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług), (numer konta bankowego lub adres udostępni go osobom trzecim).

9.4.5. Abonent używa urządzeń powodujących zakłócenia w sieci innym Abonentom, mimo wcześniejszych wezwań przez Operatora do zaprzestania takich działań.

9.4.6. Rozwiązanie Umowy przez Operatora nie zwalnia Abonenta z uiszczenia zaległych wobec Operatora opłat.

10. Postanowienia końcowe.

10.1. Operator nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu w sieciach telekomunikacyjnych operatorów trzecich, w szczególności w sieci Internet.

10.2. Abonent zobowiązany jest aktualizować swoje dane osobowe niezwłocznie po każdej zmianie tych danych.

10.3. Abonent może żądać usunięcia swoich danych osobowych z bazy danych Operatora lecz zobowiązuje to Operatora do zaprzestania świadczenia Usług Abonentowi

10.4. Abonent dołoży wszelkich starań w celu zabezpieczenia swojego hasła Elektronicznego Biura Obsługi Klienta przed osobami niepowołanymi. Operator nie ponosi odpowiedzialności za utratę przez Abonenta hasła oraz późniejsze działania przy użyciu tego hasła. Utratę hasła należy niezwłocznie zgłosić Operatorowi.

10.5. Umowę można zawierać na czas nieokreślony lub na czas określony w zależności od wybranej promocji.

Niniejszym zobowiązuje się do przestrzegania warunków Umowy i Regulaminu. Oświadczam, że zapoznałem/am się z ich treścią. Wyrażam zgodę na przechowywanie moich danych osobowych przez Operatora, a Operator zobowiązuje się do dysponowania nimi w zakresie świadczonej usługi oraz wyrażam zgodę na udostępnianie ich podmiotom trzecim w zakresie koniecznym do egzekwowania zaległych należności wobec Operatora.

.....
Data i podpis Operatora lub osoby upoważnionej

.....
Data i podpis Abonenta