

**Regulamin wykonywania usług telekomunikacyjnych stacjonarnych
świadczonych przez OPEN-NET S.A. z siedzibą w Katowicach.**

Rozdział I. Postanowienia ogólne

§ 1. Usługi telekomunikacyjne stacjonarne wykonywane są przez OPEN-NET S.A. z siedzibą w Katowicach przy al. W. Korfańtego 79.

§ 2. Określenia użyte w Regulaminie oznaczają :

- a) urządzenie abonenckie – urządzenie telekomunikacyjne lub jego podzespół przeznaczony do współpracy z siecią publiczną (telefon, fax, modem itp.),
- b) połączenie telefoniczne – jednorazowe wykorzystanie sieci publicznej wykorzystującej technikę komutacji przez osoby korzystające z usługi polegającej na bezpośredniej transmisji sygnałów mowy w czasie rzeczywistym,
- c) osoba – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, utworzona i działająca zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
- d) Abonent – osoba, która zawarła z OPEN-NET S.A. umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
- e) tytuł prawny – prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie,
- f) umowa – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Abonentem a OPEN-NET S.A. określająca w szczególności zakres świadczonych usług, termin rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych (gdy jest inny niż data podpisania umowy), czas trwania umowy, warunki rozwiązania umowy,
- g) cennik usług stacjonarnych – zestawienie cen usług telekomunikacyjnych oraz usług dodatkowych świadczonych przez OPEN-NET S.A. zgodnie z zawartą przez strony umową oraz Regulaminem,
- h) Regulamin – niniejszy „Regulamin” wykonywania usług telekomunikacyjnych stacjonarnych przez OPEN-NET S.A. z siedzibą w Katowicach,
- i) Operator - OPEN-NET S.A.

§3. Regulamin został napisany w oparciu o ustawę z dn. 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004 r. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.).

Rozdział II. Zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych.

§4.1. OPEN-NET S.A. świadczy następujące usługi telekomunikacyjne:

- a) instalację urządzenia abonenckiego,
- b) połączenia telefoniczne, w tym krajowe, międzynarodowe i do sieci ruchomych,
- c) usługi dodatkowe.

2. Rozpoczęcie świadczenia usług telekomunikacyjnych nastąpi nie później niż w terminie 30 dni od daty zawarcia umowy. Strony mogą w umowie ustalić inny termin rozpoczęcia świadczenia usług.

§5. Rozpoczęcie usług telekomunikacyjnych polega na instalacji urządzenia abonenckiego i jego połączeniu z siecią publiczną OPEN-NET S.A., zapewniając realizację połączeń telefonicznych oraz usług dodatkowych.

§6.1. Operator zapewnia Abonentowi świadczenie usług dodatkowych. Usługami dodatkowymi są :

- a) zastrzeżenie numeru abonenckiego,
- b) zmiana numeru,
- c) sporządzenie wykazu zrealizowanych połączeń
- d) zachowanie dotychczasowego numeru przy zmianie operatora
- e) informacja o numerach Abonentów,
- f) budzenie.

2. Usługi dodatkowe, wymienione wyżej w pkt.2 lit. e) i f) są świadczone na podstawie telefonicznego zamówienia, pozostałe na podstawie pisemnego wniosku.

§7.1. Abonent może nieodpłatnie zastrzec, aby jego dane nie były zamieszczane w spisie abonentów wydawanym przez OPEN-NET S.A.

lub przez wydawcę na zlecenie Operatora i podawane do wiadomości innych osób (zastrzeżenie numeru).

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu wyrządzenia szkody Abonentowi z tytułu podania w spisie abonentów nieaktualnych danych, jeżeli Abonent nie zgłosił niezwłocznie zmiany swoich danych tj. w terminie umożliwiającym ich zamieszczenie przez Operatora we wspomnianym spisie.

§8.1. OPEN-NET S.A. zapewnia Abonentowi tajemnicę komunikowania się w zakresie i na warunkach określonych zgodnie z obowiązującym prawem.

2. Stosowane przez OPEN-NET S.A. środki techniczne stanowią w zwykłych warunkach zabezpieczenie tajemnicy telekomunikacyjnej. OPEN-NET S.A. nie gwarantuje zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej w razie awarii sieci publicznej, dokonania czynu niedozwolonego przez abonenta lub osobę trzecią bądź siły wyższej lub innych zdarzeń niezależnych od Operatora, którym, pomimo należytej staranności, nie mógł zapobiec.

Rozdział III. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

§ 9.1 OPEN-NET S.A. zawiera umowę, jeżeli istnieją możliwości techniczne instalacji urządzenia abonenckiego oraz Osoba wnioskująca o zawarcie umowy posiada tytuł prawny do władania lokalem, wskazanym jako miejsce instalacji urządzenia abonenckiego

2. Osoba wnioskująca o zawarcie umowy jest obowiązana przedłożyć oryginalne dokumenty potwierdzające jej tożsamość lub status prawny, jak również tytuł prawny do władania nieruchomością (lokałem).

3. Na złożony wniosek o zawarcie umowy na świadczenie usług telekomunikacyjnych OPEN-NET S.A. udziela pisemnej odpowiedzi w terminie 30 dni od daty jego złożenia w siedzibie Operatora. Odmowa zawarcia umowy wymaga uzasadnienia.

§10.1. OPEN-NET S.A. może odmówić zawarcia umowy z osobą wnioskującą, w szczególności, jeżeli ze względów inwestycyjnych lub natury technicznej jest to niemożliwe bądź pociągałoby za sobą nadmierne i nieuzasadnione ekonomicznie nakłady.

2. OPEN-NET S.A. odmawia zawarcia umowy jeżeli Zamawiający nie przedłożył dokumentów, o których mowa w §9 pkt.1 i 2.

3. OPEN-NET S.A. może odmówić zawarcia umowy jeżeli Zamawiający jest przedsiębiorcą, w stosunku do którego złożono wniosek o wszczęcie postępowania układowego lub upadłościowego bądź uprawniony organ podjął uchwałę o jego rozwiązaniu.

§ 11. Umowa może być zawarta na czas określony nie dłuższy niż 12 miesięcy lub na czas nieokreślony .

§12. Abonent jest zobowiązany pisemnie informować OPEN-NET S.A. o zmianach swoich danych zawartych w umowie, w terminie 14 dni od dnia ich zaistnienia. W przypadku uchybienia powyższemu OPEN-NET jest uprawniony do rozwiązania umowy o świadczenie usług telefonicznych bez wypowiedzenia.

§13.1. OPEN-NET S.A. jest obowiązany nadać numer urządzenia abonenckiego w chwili zawarcia umowy, chyba że umowa stanowi inaczej.

2. OPEN-NET S.A. jest obowiązany zmienić numer urządzenia abonenckiego na pisemny wniosek Abonenta, w terminie 30 dni od daty jego złożenia, jeżeli jest to tylko technicznie możliwe i nie stanowi naruszenia obowiązującego prawa.

§14.1. Abonent jest zobowiązany udostępnić lokal wskazany w umowie oraz inne pomieszczenia w zakresie niezbędnym do instalacji urządzenia abonenckiego.

2. OPEN-NET S.A. jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Abonenta o niewykonaniu umowy, bądź niewykonaniu umowy w terminie z przyczyn leżących po jego stronie. Operator nie ponosi odpowiedzialności jeżeli umowa nie może być wykonana na skutek wystąpienia okoliczności niezależnych od Operatora, w szczególności decyzji organów administracji publicznej, siły wyższej itp.

**Regulamin wykonywania usług telekomunikacyjnych stacjonarnych
świadczonych przez OPEN-NET S.A. z siedzibą w Katowicach.**

§ 15.1. Abonent jest obowiązany umożliwić pracownikom OPEN-NET S.A. sprawdzenie stanu technicznego urządzeń abonenckich zainstalowanych w jego lokalu lub nieruchomości .

2. Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania usterek i uszkodzeń w sieciach telekomunikacyjnych będących własnością OPEN-NET S.A. dokonują wyłącznie pracownicy Operatora lub osoby działające na jego zlecenie. Operator usunie usterki (przerwy w świadczeniu usług telekomunikacyjnych) nie później niż w ciągu 36 godzin od chwili przyjęcia zawiadomienia o jej wystąpieniu.

3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług objętych niniejszą umową przysługuje Abonentowi odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych (miesiący). Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerwy był krótszy od 36 godzin.

4. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usług trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

5. Uszkodzenia urządzeń będących własnością Abonenta oraz uszkodzenia sieci telekomunikacyjnej Operatora zawinione przez Abonenta usuwane są na jego koszt.

§16.1. Umowa może być rozwiązana przez Abonenta oraz przez Operatora w każdym czasie za 30 – dniowym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca. Wypowiedzenie wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

2. OPEN-NET S.A. może:

- a) ograniczyć świadczenie usług telekomunikacyjnych (zablokować możliwość wykonywania przez Abonenta połączeń zwiększających jego zadłużenie), jeżeli Abonent pozostaje w opóźnieniu z płatnością należności za wykonanie usług telekomunikacyjnych przez okres dłuższy niż jeden okres rozliczeniowy,
- b) ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki regulaminu świadczenia usług lub umowy o świadczenie usług albo podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych,
- c) jednostronnie rozwiązać umowę z Abonentem, któremu ograniczono lub zawieszono świadczenie usług telekomunikacyjnych, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do:
 - zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 14 dni, w przypadku zwłoki w płatności za wykonane usługi telekomunikacyjne,
 - usunięcia przyczyn zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług w przypadkach, o których mowa w ust. 2. b) niniejszego paragrafu.

§17. Umowa wygasa wskutek :

- a) upływu czasu, na który została zawarta,
- b) śmierci Abonenta,
- c) likwidacja Abonenta będącego przedsiębiorcą,
- d) utraty przez Abonenta tytułu prawnego do lokalu wskazanego w umowie, w którym zainstalowano urządzenie abonenckie lub w innych przypadkach określonych szczegółowo w zawartej umowie.

§18. OPEN-NET ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy w zakresie określonym w ustawie z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004 r. Nr 171 poz.1800)

Rozdział IV. Opłaty.

§19. Abonent jest obowiązany do uiszczania opłat, określonych w Cenniku, na które składają się:

- a) jednorazowa opłata z tytułu instalacji urządzenia abonenckiego i uzyskania dostępu do sieci telekomunikacyjnej wskutek zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
- b) miesięczne opłaty abonamentowe, pobierane „z góry” za okres rozliczeniowy,
- c) opłaty za zrealizowane połączenia telefoniczne,
- d) opłaty za dodatkowe czynności określone w Cenniku, dokonywane zgodnie z postanowieniami Regulaminu na wniosek Abonenta lub za jego zgodą.

§20. Wszelkie opłaty powinny zostać uiszczone przez Abonenta w terminie 14 dni od daty otrzymania faktury na rachunek bankowy wskazany na fakturze.

§21. Rachunki telefoniczne są wystawiane w cyklu miesięcznym do dnia 7-go każdego miesiąca.

§22. Abonent jest obowiązany uiścić opłaty za wszystkie usługi zamówione i zrealizowane z jego urządzenia telekomunikacyjnego niezależnie od tego, kto zamawiał usługę lub z niej korzystał.

§23. W razie opóźnienia w zapłacie rachunku, nalicza się odsetki ustawowe.

Rozdział V. Reklamacje.

§24.1. Abonent zgłasza reklamację w razie:

- a) niedotrzymania z winy OPEN-NET S.A. wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej,
 - b) niedotrzymania z winy Operatora kreślonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
 - c) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,
 - d) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
2. Reklamacja powinna być złożona w siedzibie Operatora pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie w Biurze Obsługi Klienta tel: 32 798 26 14 32 798 26 05 , faks: 32 259 26 25 i zawierać imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta, zwanego dalej "reklamującym", określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu; przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej oraz inne okoliczności wymienione w rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. z 2004 r. Nr 226, poz. 2291)
3. Reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. OPEN-NET S.A. udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. W przypadku gdy reklamacja nie może być załatwiona w tym terminie OPEN-NET S.A. pisemnie powiadamia reklamującego Abonenta, podając przyczynę zwłoki i przewidywany termin jej załatwienia.
4. 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 faktur zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym OPEN-NET niezwłocznie powiadamia reklamującego.
5. W pozostałym zakresie do postępowania reklamacyjnego stosuje się przepisy Prawa telekomunikacyjnego oraz rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. Nr 226, poz. 2291)

Rozdział VI. Postanowienia końcowe.

§25. W przypadku odmiennego uregulowania w Umowie, warunków i zakresu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez OPEN-NET S.A. niż w niniejszym Regulaminie, stosuje się postanowienia Umowy.

§26.

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 stycznia 2009 roku.
2. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004 r. Nr 171 poz.1800)
3. Wszelkie zmiany Regulaminu wymagają pisemnego powiadomienia Abonenta na 45 dni przed wejściem ich w życie .
4. W razie nie wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telefonicznych przez Abonenta, uznaje się że Abonent wyraża zgodę na zmianę postanowień Regulaminu.