



Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych z dnia 1 stycznia 2014 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 jakość usługi wykonanej 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.
 - Opłata Okresowa** – stała opłata okresowa za dostęp do Usług;
 - Opłata Aktywacyjna** – opłata jednorazowa za rozpoczęcie świadczenia Usług;
 - Opłata Instalacyjna** – opłata jednorazowa za wykonanie instalacji niezbędnej do świadczenia Usług;
 - Pakiet Programów** – grupa programów dostarczana w ramach telewizji cyfrowej, w ramach jednej opłaty okresowej;
 - Program** – program telewizyjny lub radiowy;
 - Rachunek** – faktura VAT na podstawie, której Klient uiszcza opłaty za Usługi;
 - Urządzenia wymienione w Specyfikacji 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 okazać do wglądu pracownikowi Operatora dokument tożsamości oraz umożliwić Operatorowi sporządzenie kopii 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 zależą 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 porządowanie 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 zależą 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.
- Pomiary ruchu w sieci, przeprowadzane przez Operatora, nie mają bezpośredniego wpływu, na jakość usług świadczonych przez Operatora.
- 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 Okresowych za usługi jest określona w cenniku, który jest sporządzony w formie pisemnej i stanowi integralną część niniejszej umowy. Kompletny cennik dostępny jest na stronie internetowej Operatora.
- Wysokość opłat może ulec zmianie, bez konieczności wypowiedzenia warunków Umowy. W przypadku zwiększenia Opłaty Abonentowej Operator jest zobowiązany do powiadomienia o tym Klienta, z wyprzedzeniem, co najmniej 30-dniowym. Za skuteczne powiadomienie uważa się wysłanie poczty elektronicznej z informacją o zmianie, na adres e-mail podany w umowie. 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. Termin płatności podany jest na Rachunku.
- Opłaty: Aktywacyjna i Instalacyjna doliczane są do pierwszego Rachunku.
- Opłata Okresowa pobierana jest z góry w każdym Okresie Rozliczeniowym, z wyjątkiem pierwszego Okresu Rozliczeniowego.
- Opłata Okresowa 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 Rachunek, który Klient otrzymuje od Operatora jest wystawiany po zakończeniu Okresu Rozliczeniowego. Za usługi internetowe i telewizji cyfrowej Rachunek może być wystawiony przed rozpoczęciem lub w trakcie trwania Okresu Rozliczeniowego i obejmuje jeden lub wiele kolejnych Okresów Rozliczeniowych.
- Dla klientów korzystających z usług internetowych, Rachunki za wszystkie usługi, w formie elektronicznej, dostępne są pod adresem: <https://bok.zetossa.com.pl>. Dla pozostałych Klientów Rachunki w formie drukowanej wysyłane są na adres Klienta wskazanym 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 z Usługi świadczonej w danym Okresie Rozliczeniowym.
- Za datę dokonania zapłaty uznaje się datę uznania rachunku bankowego Operatora, w przypadku płatności przelewem na konto bankowe lub datę wpłaty gotówką w kasie Operatora.
- W przypadku, gdy okres opóźnienia w uiszczeniu najstarszej z opóźnionych należności, przekracza będzie 30 dni, Operator uprawniony będzie do rozpoczęcia procedury windykacyjnej. W takiej sytuacji Klient zobowiązany będzie do pokrycia kosztów takiej procedury.

§6. USŁUGI TELEFONICZNE

- Operator świadczy na rzecz Klienta usługi telefoniczne w szczególności w zakresie połączeń: miejscowych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych oraz do sieci ruchomych.
- Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi. W tym celu gromadzone są dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.
- Operator zastrzega sobie prawo do ustalenia limitu należności za świadczone usługi.
- W przypadku przekroczenia limitu o którym mowa w ust. 3, Operator zastrzega sobie prawo do zawieszenia świadczenia usług telefonicznych do czasu uregulowania przez Klienta należności za usługę określona 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.
- Operator w ramach Opłaty Instalacyjnej wykona konfigurację karty sieciowej w komputerze Klienta. W/w wykonane będzie w przypadku komputerów z zainstalowanym systemem operacyjnym Windows XP 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. 3. W takim przypadku wykonanie tych czynności wg zaleceń Operatora należy do Klienta.
- W przypadku Opłat Okresowych 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 zakończeniu łącza, dokonane bez zgody Operatora są zabronione i uprawniają Operatora do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, z winy Klienta.

§8. USŁUGI TELEWIZJI CYFROWEJ

- Operator zobowiązuje się dostarczyć do Lokalu sygnały Programów, o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
- Operator może udostępnić Klientowi, bez dodatkowych opłat, dodatkowe Programy, w szczególności w celach promocyjnych lub testowych. Zarówno udostępnienie, jak i wycofanie takiego Programu nie wymaga zmiany Umowy, ani powiadomienia i zgody Klienta.
- Operator może w ramach Pakietu Programów zaprzestać nadawania Programu lub zastąpić go innym Programem. Zmiana taka nie wymaga zmiany Umowy, ani zgody Klienta. O zmianach takich Klient zostanie poinformowany. W takim przypadku Klientowi przysługuje prawo do rozwiązania umowy, bez zachowania terminu wypowiedzenia, pod warunkiem, że nastąpi ono nie później niż 14 dni od daty dokonania wspomnianej zmiany.
- Klient może odbierać program przy użyciu odbiornika telewizyjnego. Zastosowanie do tego celu innych urządzeń jest niedozwolone i uprawnia Operatora do rozwiązania Umowy, ze skutkiem natychmiastowym, z winy Klienta.
- Ilość odbiorników telewizyjnych przyłączonych w Lokalu do Łącza musi być zgodna z podpisaną Umową. Nie stosowanie się do w/w wymogu uprawnia Operatora do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym z winy Klienta.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za treści form Programów.
- Kopiowanie Programów w części lub całości przez Klienta jest dozwolone, jeżeli robi to do użytku własnego i nie łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych.

§9. 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 Okresowej.
- Operator zastrzega sobie możliwość wykonywania prac konserwacyjnych w węzle telekomunikacyjnym, w wymiarze nie więcej niż 24 godziny miesięcznie.
- Przerwy w dostarczaniu usługi, nie przekraczające limitów, o których mowa w ust. 1i2, nie są podstawą do obniżenia Opłat Okresowych.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści związane z prowadzoną przez Klienta działalnością gospodarczą lub zawodową.

§10. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

- 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.
- Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień wpływu listu zawierającego reklamację lub otrzymanie faksu, bądź też dzień przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego ustnie do protokołu.
- 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. Reklamacja złożona po upływie wskazanego terminu pozostawia się bez rozpoznania.
- Operator udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

§11. ROZWIĄZANIE UMOWY

- 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.
- Operator może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadkach, gdy:
 - 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;
 - Klient uporczywie narusza postanowienia Umowy lub Regulaminu, bądź podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług Operatora;
 - Klient korzysta z Usług do celów niezgodnych z prawem;
 - Klient utracił tytuł prawny do Lokalu lub nastąpi pisemne cofnięcie zgody właściciela;
 - Dane lub informacje podane przez Klienta przy zawarciu Umowy są nieprawdziwe;
 - Z przyczyn technicznych nie jest możliwe dalsze świadczenie na rzecz Klienta Usług lub też zapewnienia ich należytej jakości;
 - Operatorowi zostaną cofnięte lub ograniczone przyznane uprawnienia w zakresie świadczenia Usług.
- W przypadku rozwiązania Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia skutek rozwiązania następuje w dniu następnym po wysłaniu zawiadomienia o rozwiązaniu.
- 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.
- Rezygnacja z wszystkich usług telekomunikacyjnych jest równoważne z rozwiązaniem Umowy przez Klienta.
- Umowa wygasa w przypadku śmierci Klienta.
- Oświadczenia stron dotyczące rozwiązania lub odstąpienia od Umowy zawartej w formie pisemnej wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
- 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

- Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2014 roku.
- Aktualny Cennik jest publikowany w formie elektronicznej na stronie internetowej, pod adresem: <http://www.zetossa.com.pl>
- Operator powiadamia Klienta o każdej zmianie niniejszego Regulaminu 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, nie wypowie on Umowy. Brak wypowiedzenia Umowy we wskazanym terminie oznacza, iż Klient zapoznał się z treścią nowego Regulaminu i akceptuje jego postanowienia.
- Aktualny tekst Regulaminu dostępny jest na stronie Operatora: www.zetossa.com.pl oraz w lokalach Operatora.

§12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 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.
- 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.
- W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, Cennikiem lub Regulaminem Promocji będą miały zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne.
- Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach.