

Zakłady Koksownicze „Zdzieszowice” Sp. z o.o. w Zdzieszowicach

REGULAMIN
świadczenia usług telekomunikacyjnych
przez Zakłady Koksownicze „Zdzieszowice” Sp. z o.o.
w Zdzieszowicach

Zatwierdzam

(...)

Dyrektor Naczelny

mgr inż. Czesław Sikorski

SPIS TREŚCI :

DZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE

DZIAŁ II RODZAJE USŁUG I ŚWIADCZEŃ

DZIAŁ III WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

DZIAŁ IV WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW ORAZ TERMIN ROZPOCZĘCIA ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

Rozdział 2 Warunki zawarcia i zmiany umowy

Rozdział 3 Warunki realizacji umowy i termin rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych

Rozdział 4 Ograniczenie, zawieszenie świadczenia usług i rozwiązanie umowy

Rozdział 5 Wygaśnięcie umowy

DZIAŁ V ODPOWIEDZIALNOŚĆ

DZIAŁ VI OPŁATY

DZIAŁ VII TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

DZIAŁ VIII POSTANOWIENIA PRZEJŚCIOWE I KOŃCOWE

Załączniki: (wzory)

1. „Umowa nr ... /CT/2007 o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie abonamentu telefonicznego”
- 1a. „Wniosek nr .../... o zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie abonamentu telefonicznego”
2. „Umowa nr .../ŁD/2007 o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie łącza dzierżawnego”
- 2a. „Wniosek nr .../... o zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie łącza dzierżawnego.

DZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin został wydany na podstawie art. 59 i 60 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo Telekomunikacyjne.
2. Regulamin określa zakres i warunki wykonywania przez Zakłady Koksownicze „Zdzieszowice” Sp. z o.o. powszechnych usług telekomunikacyjnych oraz związanych z nimi usług dodatkowych.
3. Zakłady Koksownicze „Zdzieszowice” Sp. z o.o. świadczą usługi telekomunikacyjne o zasięgu lokalnym – to znaczy, że zakres usług jest ograniczony terytorialnie i obejmuje obszar miasta Zdzieszowice zgodnie z Zaświadczeniem wydanym przez Prezesa Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty.
4. Cennik opłat za usługi telekomunikacyjne świadczone przez Zakłady Koksownicze „Zdzieszowice” Sp. z o.o. jest opracowywany i uaktualniany przez kierownika Wydziału Elektrycznego, akceptowany przez głównego energetyka, a zatwierdzony przez Zastępcę Dyrektora Naczelnego d/s Technicznych i Zastępcę Dyrektora Naczelnego d/s Finansów i Handlu.
5. Zakłady Koksownicze powiadamiają w formie pisemnej Abonenta o każdej zmianie w regulaminie, z wyprzedzeniem jednego miesiąca.
6. Użyte w regulaminie pojęcia i skróty oznaczają:
 - a) **ZK, Zakłady** – Zakłady Koksownicze „Zdzieszowice” Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością,
 - b) **dostawca usług, operator** – Zakłady Koksownicze - podmiot uprawniony do wykonywania działalności gospodarczej, polegającej na świadczeniu usług telekomunikacyjnych,
 - c) **abonent** – podmiot, który jest stroną umowy zawartej w formie pisemnej o świadczeniu usług z dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych,
 - d) **konsument** – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu,
 - e) **cennik ZK** – cennik opłat za usługi telekomunikacyjne świadczone przez Zakłady Koksownicze „Zdzieszowice” Sp. z o.o,
 - f) **połączenie telefoniczne** – połączenie ustanowione za pomocą publicznie dostępnej usługi telefonicznej, pozwalające na dwukierunkową łączność w czasie rzeczywistym,
 - g) **publiczna sieć telefoniczna** – publiczna sieć telekomunikacyjna wykorzystywana do świadczenia publicznie dostępnych usług telefonicznych, zapewniająca łączność głosową między zakończeniami sieci, a także inne formy łączności, w szczególności przesyłanie faksów i danych,
 - h) **telekomunikacyjne urządzenie końcowe** – urządzenie telekomunikacyjne przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do zakończeń sieci,
 - i) **stacjonarna publiczna sieć telefoniczna** – publiczna sieć telefoniczna, w której zakończenie sieci ma stałą lokalizację,

- j) **lokalna pętla abonencka** – obwód łączący zakończenie sieci bezpośrednio z punktu dostępu do stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej, w szczególności z przełącznicą główną lub równoważnym urządzeniem,
- k) **numer alarmowy** – numer ustalony w ustawie lub planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telefonicznych udostępniany służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy,
- l) **publicznie dostępna usługa telefoniczna** – usługa telekomunikacyjna dostępna dla ogółu użytkowników, w celu inicjowania i odbierania połączeń krajowych i międzynarodowych oraz uzyskania dostępu do służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy, za pomocą numeru lub numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej,
- m) **użytkownik** – podmiot korzystający z publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej lub żądający świadczenia takiej usługi,
- n) **abonament** – opłata za stały dostęp do publicznej sieci telefonicznej oraz możliwości korzystania z telekomunikacyjnych usług powszechnych świadczonych, za pomocą urządzenia końcowego zainstalowanego w lokalu lub nieruchomości abonenta i przyłączonego do publicznej sieci telefonicznej,
- o) **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 domku jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie,
- p) **umowa** – umowa o świadczeniu usług telekomunikacyjnych zawarta na piśmie pomiędzy abonentem a ZK,
- q) **dzierżawa łączy telekomunikacyjnych** – usługa telekomunikacyjna, polegająca na zapewnieniu możliwości teletransmisji sygnałów pomiędzy określonymi punktami sieci telekomunikacyjnej bez komutacji wykonywanej na żądanie użytkownika lub przez niego nadzorowanej z zachowaniem tej samej postaci sygnałów wejściowych i wyjściowych.

DZIAŁ II RODZAJE USŁUG I ŚWIADCZEŃ

- 1. ZK świadczy następujące usługi powszechne:
 - a) przyłączenie urządzenia końcowego do sieci,
 - b) usługi telefoniczne:
 - połączenia lokalne i strefowe,
 - połączenia międzystrefowe,
 - połączenia międzynarodowe,
 - c) usługi faksowe,
 - d) usługi transmisyjne danych w paśmie fonicznym za pomocą modemów,
 - e) dzierżawę łączy,
 - f) świadczenia dodatkowe polegające na:

- udzielaniu informacji o numerach abonentów,
 - dostarczaniu - na pisemne żądanie Abonenta - szczegółowego wykazu wykonanych na jego rzecz usług telekomunikacyjnych.
2. ZK świadczy usługi dodatkowe w zakresie istniejących możliwości technicznych, tj:
- a) budzenie,
 - b) przekazywanie połączeń,
 - c) ograniczenie połączeń wychodzących.

DZIAŁ III WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. ZK świadczy usługi zgodnie z obowiązującym prawem, zawartą umową i regulaminem z zachowaniem wymaganej jakości.
2. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania umowy i regulaminu – w szczególności do terminowego uiszczania opłat okresowych.
3. Zakończenia sieci powinny spełniać wymagania techniczne zawarte w obowiązujących przepisach.
4. ZK podaje w publicznie dostępnym spisie następujące dane Abonenta:
 - a) numer urządzenia końcowego,
 - b) nazwę lub nazwisko i imiona,
 - c) nazwę miejscowości, w której znajduje się udostępnione zakończenie sieci,
 - d) pełny adres w przypadku Abonentów nie będących osobami fizycznymi.
5. Abonent może wystąpić o rozszerzenie zakresu danych, o których mowa w punkcie 4.
6. Abonent może złożyć zastrzeżenie dotyczące umieszczania w publicznie dostępnym spisie Abonentów określonych danych identyfikujących Abonenta, a także ich udostępnienie za pośrednictwem służb informatycznych Telekomunikacji Polskiej SA.
7. Numer urządzenia końcowego nadaje ZK.
8. Abonent może żądać zmiany nadanego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z niego jest uciążliwe.
9. W przypadku zmiany przez Abonenta miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca prowadzenia działalności na obszarze tej samej strefy numeracyjnej, Abonent może żądać zachowania przydzielonego numeru.
10. Na żądanie Abonenta, ZK zawieszania świadczenia usług na czas nie dłuższy niż 12 miesięcy. Zawieszenie polega na czasowym wyłączeniu przez ZK urządzenia końcowego z sieci telekomunikacyjnej. Za okres zawieszenia ZK pobiera opłatę określoną w cenniku.
11. ZK zapewnia Abonentowi tajemnicę komunikowania się zwaną „tajemnicą telekomunikacyjną”, która obejmuje informacje przekazywane w publicznej sieci telefonicznej, dane dotyczące użytkowników oraz dane dotyczące faktu, okoliczności i rodzaju połączenia, prób uzyskania połączenia między określonymi zakończeniami sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie. Informacje objęte tajemnicą telekomunikacyjną mogą być ujawnione jedynie w przypadkach określonych w przepisach prawnych.

12. Informacje objęte tajemnicą telekomunikacyjną mogą być przetwarzane tylko wówczas, gdy ich przetwarzanie jest przedmiotem usługi świadczonej użytkownikowi albo jest niezbędne do jej wykonania.
13. Przetwarzanie danych osobowych użytkowników, będących osobami fizycznymi może dotyczyć:
 - a) nazwiska i imion,
 - b) imion rodziców,
 - c) miejsca i daty urodzenia,
 - d) miejsca stałego pobytu,
 - e) numeru ewidencyjnego PESEL,
 - f) nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa nie będącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numeru paszportu lub karty pobytu,
 - g) zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, wynikającego z umowy o świadczeniu usług telekomunikacyjnych.
14. Osoby działające w imieniu ZK mogą włączyć się do trwającego połączenia wyłącznie w zakresie niezbędnym do usunięcia awarii, zakłóceń lub w innym celu związanym z utrzymaniem sieci telekomunikacyjnej lub świadczeniu usługi telekomunikacyjnej pod warunkiem sygnalizacji tego faktu osobom uczestniczącym w połączeniu.

DZIAŁ IV WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW ORAZ TERMIN ROZPOCZĘCIA ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

1. Umowa określa w szczególności:
 - a) nazwę, adres i siedzibę ZK,
 - b) oznaczenie sądu rejestrowego i numeru pod którym Spółka jest wpisana do rejestru,
 - c) numer identyfikacji podatkowej (NIP) oraz numer identyfikacyjny (REGON),
 - d) wysokość kapitału zakładowego,
 - e) adres zakończenia sieci i numer zakończenia sieci przydzielony Abonentowi,
 - f) świadczone usługi, dane o ich jakości, w tym o czasie oczekiwania na przyłączenie do sieci i uruchomienia usług,
 - g) zakres obsługi serwisowej,
 - h) informacje dotyczące cen oraz sposób uzyskania informacji o aktualnych cennikach ZK,
 - i) czas trwania umowy oraz warunki przedłużania i rozwiązania umowy.
 - j) wysokość odszkodowania (kary umownej),
 - k) tryb postępowania reklamacyjnego,
 - l) informację o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub przed sądem polubownym lub powszechnym.
2. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej po spełnieniu przez użytkownika warunków określonych w regulaminie.
3. W imieniu ZK umowę zawierają osoby upoważnione do reprezentowania Spółki na podstawie pisemnych pełnomocnictw.

4. Użytkownik może zawrzeć umowę osobiście bądź przez przedstawiciela upoważnionego na piśmie.
5. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do reprezentowania według właściwych rejestrów lub ewidencji oraz pełnomocnicy tych osób.
6. Umowa może być zawarta na czas określony lub na czas nieokreślony.
7. Abonent zobowiązany jest poinformować ZK o zmianach swoich danych zawartych w umowie w terminie 30 dni od dnia wystąpienia tych zmian.
8. Jeżeli Abonent nie poinformuje ZK o zmianie dotychczasowego adresu, wszelką korespondencję przekazaną przez ZK na ten adres uważa się za prawidłowo dostarczoną.
9. Abonenci mogą udzielić innym osobom pełnomocnictwa do składania oświadczeń woli związanych z umową.

Rozdział 2 Warunki zawarcia i zmiany umowy

1. Umowa (zał. nr 1 lub zał. nr 2) jest zawierana przez ZK na zamówienie użytkownika w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie abonamentu telefonicznego (zał. nr 1a) lub łącza dzierżawnego (zał. nr 2a) po spełnieniu przez użytkownika warunków wynikających z regulaminu.
2. Wniosek uważa się za cofnięty w przypadku, gdy w ciągu 2 miesięcy od daty jego złożenia Abonent nie przystąpi do zawarcia umowy.
3. Umowa może być zawarta, jeżeli użytkownik:
 - a) posiada zameldowanie na pobyt stały w lokalu lub nieruchomości, w którym będzie zainstalowane urządzenie końcowe z zastrzeżeniem treści punktu 4,
 - b) nie zalega z opłatami na rzecz ZK z tytułu świadczonych usług.
4. Na podstawie umowy zawartej z Abonentem, będącym przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy – o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. Nr 173. poz. 1807 z 2004 r.), ZK na wniosek Abonenta świadczy usługi telekomunikacyjne osobom pozostającym z nim w stosunkach cywilno – prawnych (pracownikom, współpracownikom itp.).
5. Umowa może ulec zmianie za porozumieniem stron. Zmiana umowy następuje w formie pisemnej.
6. ZK są zobowiązane na zamówienie Abonenta dokonać zmiany miejsca instalacji urządzenia końcowego, w celu zapewnienia ciągłości świadczenia usług pod innym adresem wskazanym przez Abonenta.
7. ZK w ciągu 30 dni od daty złożenia zamówienia podpisuje aneks do umowy na zmianę miejsca instalacji urządzenia końcowego. Termin rozpoczęcia świadczeń usług we wskazanym przez Abonenta miejscu nie może być dłuższy niż 30 dni, licząc od dnia dokonania zmiany umowy dotyczącej zmiany miejsca instalacji urządzenia końcowego.
8. Do zmiany miejsca zainstalowania urządzenia końcowego stosuje się odpowiednio do pkt 3.

Rozdział 3 Warunki realizacji umowy i termin rozpoczęcia świadczeń usług telekomunikacyjnych

1. Świadczenie usług telekomunikacyjnych następuje w terminie określonym w umowie, nie dłuższym niż 30 dni od zawarcia umowy.
2. Abonent jest zobowiązany umożliwić pracownikom ZK sprawdzenie stanu technicznego łączy telefonicznych i urządzeń końcowych zainstalowanych w jego lokalu lub nieruchomości, o ile jest to konieczne do należytego świadczenia usług lub rozpatrzenia reklamacji. Sprawdzenie następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem.
3. Urządzenia końcowe powinny spełniać wymagania zasadnicze potwierdzone dokumentem (certyfikatem zgodności, deklaracją zgodności albo świadectwem homologacji) lub znakiem zgodności albo znakiem wskazującym na posiadanie świadectwa homologacji.
4. Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w łączach telefonicznych i urządzeniach końcowych będących własnością ZK i zainstalowanych u Abonenta dokonuje wyłącznie ZK.
5. Za prawidłowe działanie urządzeń stanowiących zakończenie sieci i będących własnością Abonenta, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Abonent.
6. ZK umożliwia składanie zamówień i obsługę Abonenta na odległość w zakresie sprzedaży i realizacji usług telekomunikacyjnych, zgodnie z aktualną ofertą i cennikiem.
7. ZK potwierdza przyjęcie zamówienia w sposób uzgodniony z Abonentem.

Rozdział 4 Ograniczenie, zawieszenie świadczenia usług, przedłużenie i rozwiązanie umowy

1. Umowa może być rozwiązana przez Abonenta w każdym czasie z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia przez pisemne oświadczenie doręczone do ZK. Na wniosek Abonenta umowa na czas określony może zostać przedłużona na czas nieokreślony.
2. Umowa może zostać rozwiązana za porozumieniem stron w innym uzgodnionym terminie.
3. ZK może:
 - a) ograniczyć świadczenie usług telekomunikacyjnych w pierwszej kolejności nie będących usługami powszechnymi, wstrzymując świadczenie usług nie powiększających zadłużenia Abonenta, w tym przekazywaniu połączeń do Abonenta lub połączenia nieodpłatne, 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 albo podejmuje działania utrudniające, lub uniemożliwiające świadczenie, lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych.
4. ZK może jednostronnie rozwiązać umowę z Abonentem, któremu ograniczył lub zawiesił świadczenie usług telekomunikacyjnych, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do:
 - a) zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 15 dni w przypadku zwłoki w płatności za wykonane usługi telekomunikacyjne,

- b) usunięcia przyczyn zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług w przypadkach, o których mowa w punkcie 3 ust. b); rozwiązanie umowy nastąpi za uprzednim 30-dniowym jej wypowiedzeniem.
5. W przypadkach, o których mowa w punkcie 4, ZK dostarcza Abonentowi, listem poleconym lub w inny sposób na koszt Abonenta, wezwanie do określonego zachowania.
 6. Abonentowi, któremu ZK ograniczył lub zawiesił świadczenie usług telekomunikacyjnych z przyczyn wskazanych w punkcie 3 ust. a), usługi będą świadczone po uregulowaniu należnych ZK opłat wraz z ustawowymi odsetkami za zwłokę lub po zastosowaniu się Abonenta do wezwania.
 7. Za ponowne rozpoczęcie świadczenia usług pobiera się opłatę wg obowiązującego cennika ZK.
 8. ZK telefonicznie powiadamia Abonenta o fakcie stwierdzenia, że z należącego do Abonenta urządzenia końcowego generowane są połączenia, których natężenie może spowodować zagrożenie płatności za usługi. W przypadku otrzymania od Abonenta potwierdzenia, że powyższe połączenia odbywają się bez jego wiedzy i zgody lub, gdy powiadomienie Abonenta nie jest możliwe, ZK ma prawo ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług.
 9. ZK zniesie ograniczenie lub przywróci świadczenie usług niezwłocznie po uzyskaniu od Abonenta wiarygodnego potwierdzenia, że połączenia, o których mowa w punkcie 8 są generowane za jego zgodą.

Rozdział 5 Wygaśnięcie umowy

Umowa wygasa wskutek:

- 1) upływu czasu, na który została zawarta,
- 2) śmierci Abonenta,
- 3) wykreślenia Abonenta, nie będącego osobą fizyczną z właściwego rejestru lub ewidencji,
- 4) wymeldowania Abonenta lub utraty tytułu prawnego do nieruchomości, lub lokalu, o ile w ciągu 30 dni Abonent nie złoży zamówienia wskazującego inne miejsce instalacji urządzenia końcowego,
- 5) nie udostępnienia przez Abonenta w terminie uzgodnionym z ZK nieruchomości lub lokalu w celu zainstalowania urządzenia końcowego.

DZIAŁ V ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. ZK ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych wyłącznie w zakresie określonym Prawem Telekomunikacyjnym.
2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług Abonentowi przysługuje odszkodowanie (kara umowna) w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej, liczone według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
3. Odszkodowanie (kara umowna) nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
4. Niezależnie od odszkodowania (kary umownej) za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej, okresowo trwającej dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

5. Z tytułu niedotrzymania terminu zawarcia umowy o świadczeniu usług lub określonego w umowie terminu rozpoczęcia ich świadczenia, użytkownikowi przysługuje za każdy dzień przekroczenia terminu, odszkodowanie (kara umowna) w wysokości 1/30 określonej w umowie miesięcznej opłaty abonamentowej.

DZIAŁ VI OPŁATY

1. Wysokość opłat i sposób ich naliczania określa cennik ZK. Cennik jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z umową o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a także na każde jego żądanie.
2. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc. ZK może wprowadzić inne okresy rozliczeniowe po uprzednim zawiadomieniu Abonenta z wyprzedzeniem jednego okresu rozliczeniowego obowiązującego w dniu powiadomienia.
3. Abonent obowiązany jest do uiszczania opłat za świadczone usługi przez ZK, zgodnie z cennikiem, a w szczególności:
 - a) opłaty jednorazowej za przyłączenie urządzenia końcowego do publicznej sieci telefonicznej ZK, w wysokości opłaty obowiązującej w dniu rozpoczęcia świadczenia usług,
 - b) opłaty abonamentowej,
 - c) opłat za połączenia i inne usługi realizowane z jego urządzenia końcowego, niezależnie od tego kto zlecał usługę lub z niej korzystał,
 - d) opłat za inne czynności podejmowane przez ZK, w związku z nieterminowym uiszczaniem opłat za usługi telekomunikacyjne (wezwania, noty odsetkowe).
4. Opłata okresowa w punkcie 3 ujęta będzie w pierwszej fakturze VAT za zrealizowane usługi, a w przypadku rozłożenia płatności na raty będą one ujmowane w kolejnych fakturach VAT.
5. Jeżeli usługa świadczona na podstawie umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas miesięczną opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 tej opłaty za każdy dzień jej świadczenia.
6. ZK wystawia faktury VAT za zrealizowane usługi.
7. Abonentom korzystającym z kilku urządzeń końcowych ZK wystawia zbiorczą fakturę VAT, a na ich życzenie wystawia faktury VAT na każde urządzenie końcowe oddzielnie.
8. Faktury VAT za usługi telekomunikacyjne doręczane są użytkownikowi listem zwykłym lub osobiście.
9. Termin płatności wynosi 21 dni od dnia wystawienia faktury VAT.
10. W przypadku nieotrzymania faktury VAT za okres rozliczeniowy Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt do ZK.
11. Za dzień zapłaty uważa się dzień dokonania opłaty w urzędzie pocztowym, banku lub dokonaniu płatności przelewem, jeżeli płatność nastąpiła do dnia określonego na fakturze VAT lub dzień wpłaty środków na rachunek ZK, jeżeli płatność faktury VAT nastąpiła po dniu określonym jako termin płatności faktury VAT.
12. Za zwłokę w uiszczaniu opłat ZK nalicza odsetki ustawowe.

DZIAŁ VII TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. Reklamacje mogą być składane z tytułu:
 - a) niedotrzymania z winy ZK terminu zawarcia umowy,
 - b) niedotrzymania określonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych użytkownikowi,
 - c) przerwy w świadczeniu usługi powszechnej trwającej co najmniej jeden dzień,
 - d) niewykonania, nienależytego wykonania usług powszechnych lub wadliwego ich naliczania.
2. Reklamacja może zostać wniesiona w innych niż wymienione w punkcie 1 przypadkach niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej.
3. Reklamacje mogą być zgłaszane w służbie teletechnicznej ZK telefonicznie, ustnie lub pisemnie, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość.
4. Przyjęcie reklamacji zostaje przez ZK potwierdzone w formie pisemnej.
5. Reklamację można wnieść w ciągu 12 miesięcy licząc od końca okresu obrachunkowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usług telekomunikacyjnych albo od dnia, w którym usługa została wykonana.
6. Reklamacja w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi winna zawierać w szczególności jej przedmiot i okoliczności ją uzasadniające.
7. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) przydzielony Abonentowi numer zakończenia sieci,
 - e) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny lub adres miejsca zakończenia sieci,
 - f) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy – w przypadku reklamacji, o której mowa w punkcie 1 ust. a),
 - g) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – w przypadku reklamacji, o której mowa w punkcie 1 ust. b),
 - h) wysokość kwoty odszkodowania (kary umownej) lub innej należności - w przypadku żądania ich wypłaty,
 - i) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania (kary umownej) lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w ppkt. h,
 - j) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
8. W przypadku zgłoszenia reklamacji dotyczącej wysokości naliczanych opłat przez czas trwania postępowania reklamacyjnego, odsetki od kwoty objętej reklamacją nie są pobierane.
9. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczania należności za usługi nieobjęte reklamacją.

10. ZK rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni od dnia jej wniesienia. Jeżeli reklamacja w tym czasie nie może być rozpatrzona, ZK w tym terminie powiadamia reklamującego na piśmie, podając przyczynę opóźnienia oraz przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, z tym, że rozpatrzenie reklamacji powinno nastąpić nie później niż w terminie 30 dni od daty jej złożenia.
11. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, Abonent może wnieść odwołanie do jednostki odwoławczej, wskazanej w odpowiedzi na reklamację, za pośrednictwem ZK. Odwołanie wnosi się w terminie 14 dni od daty doręczenia pisma z odpowiedzią na reklamację.
12. Reklamacja dotycząca złej pod względami technicznymi jakości usług jest uznawana przez okresowe obniżenie opłaty abonamentowej, w zależności od stwierdzonych zaniżonych parametrów usług.
13. W przypadku uwzględnienia reklamacji, przysługujące z tytułu odszkodowania (kary umownej) lub innej należności kwoty pieniężne, zgodnie z życzeniem Abonenta, zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na rachunek bankowy albo zaliczane na poczet przyszłych należności za usługi.
14. Szczegółowe zasady i tryb rozpatrywania reklamacji reguluje rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. z 2004r., nr 226, poz. 2291).

DZIAŁ VIII POSTANOWIENIA PRZEJŚCIOWE I KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. Abonentom, którzy w terminie do 30 dni od daty powiadomienia o wejściu w życie niniejszego regulaminu nie wypowiedzą umowy, ZK świadczy usługi powszechne na warunkach w nim określonych.
3. Traci moc „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Zakłady Koksownicze „Zdzieszowice” Sp. z o.o. w Zdzieszowicach” na podstawie Zarządzenia nr 2/2005 Dyrektora Naczelnych Zakładów Koksowniczych „Zdzieszowice” Sp. z o.o. z dnia 25.02.2005 r.
4. Właściwym do rozstrzygania sporów wynikających z niniejszego regulaminu jest Sąd Powszechny w Opolu, właściwy miejscowo dla miejsca zawarcia umowy.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 18 stycznia 2007 roku.

UMOWA Nr /CT /2007
O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
W ZAKRESIE ABONAMENTU TELEFONICZNEGO

zawarta w dniu..... między **STRONAMI** :

1. Zakładami Koksowniczymi „Zdzieszowice” Spółka z o.o. z siedzibą w Zdzieszowicach przy ulicy Powstańców Śląskich 1 działającymi na podstawie zgłoszenia działalności w Urzędzie Regulacji Telekomunikacji i Poczty , zwanym dalej „**OPERATOREM**” reprezentowanym przez:

1. Wiceprezesa Zarządu - mgr inż. Jana Burego
2. Dyrektora Finansowego - mgr inż. Krystynę Stróżyńską

Spółka wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego w Sądzie Rejonowym w Opolu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000154582

NIP 755-16-76-932

REGON 531558998

Kapitał zakładowy spółki – 328.493.000 zł

a

2. a) Panią(- em)..... legitymującą(- cym) się dowodem osobistym, seria, nr.....wydanym przez.....

.....
w dniu.....
syn/córka.....

nr PESEL nr
NIP.....

zamieszkałą(-
tym).....
zwaną(- ym) dalej „**ABONENTEM**”.

b)

.....
/pełna nazwa podmiotu/
.....

.....
/adres/
.....

zwanym dalej „**ABONENTEM**”, reprezentowanym przez:

1.
2.

zarejestrowanym w
.....

NIP

REGON

Kapitał zakładowy

/pieczęć instytucji/

§ 1

Podmiotem niniejszej umowy jest świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie abonamentu telefonicznego przez *Operatora* na rzecz *Abonenta* w zakresie i na warunkach przedstawionych

w „Regulaminie Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Zakłady Koksownicze „Zdzieszowice” Sp. z o.o. w Zdzieszowicach”, zwanym dalej „Regulaminem” wydanym zgodnie z ustawą z dnia 16 lipca 2004r. – Prawo Telekomunikacyjne.

§ 2

1. Umowa niniejsza została zawarta na podstawie wniosku *Abonenta* z dnia
2. Wnioskodawca dokumentuje tytuł prawny do zajmowanego lokalu położonego :

.....
/kserokopia przydziału lokalu spółdzielczego, aktu notarialnego kupna lokalu, umowy najmu, innego dokumentu/

3. Umowa jest zawierana przez *Operatora* na zamówienie *Abonenta* w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy o świadczenie usług w zakresie abonamentu telefonicznego i obowiązuje od dnia jej zawarcia. Świadczenie usług telekomunikacyjnych następuje nie później niż w terminie 30 dni od daty zawarcia umowy.
4. *Abonent* w momencie złożenia wniosku o zawarcie umowy otrzymuje aktualny cennik oraz „Regulamin świadczenia usług przez Zakłady Koksownicze „Zdzieszowice” Sp. z o.o. w Zdzieszowicach”. Podpisanie umowy jest równoznaczne z faktem zapoznania się z wcześniej otrzymanym „Regulaminem ...” i cennikiem. Informacja o aktualnym cenniku, „Regulaminie...” i jakości świadczonych usług *Abonent* może uzyskać również na stronie internetowej www.zkz.com.pl

§ 3

Umowę niniejszą strony zawierają (na czas określony do dnia)
(na czas nieokreślony)*

§ 4

Umowa stanowi przyznanie uprawnień abonamentowych urządzenia końcowego :
z tytułu: /nr tel./

- a) przekazania abonamentu urządzenia końcowego,
- b) zmiany kategorii urządzenia końcowego,
- c) zmiany w ewidencji,
- d) przeniesienia urządzenia końcowego,
- e) przejścia *Abonenta* z sieci TP SA do sieci Zakładów Koksowniczych Sp. z o.o.
- f) odnowienia umowy.

§ 5

1. Opłata jednorazowa za przyłączenie urządzenia końcowego do sieci telekomunikacyjnej *Operatora* wynosi złotych
2. Abonament miesięczny za korzystanie z urządzenia końcowego wynosi zł.....
Wysokość abonamentu określa /i będzie określać/ aktualnie obowiązujący **Cennik usług telekomunikacyjnych**
3. Opłata wynikająca z § 4 punktwynosi zł.....
4. Opłaty za połączenia telefoniczne określa /i będzie określać/ aktualnie obowiązujący **Cennik usług telekomunikacyjnych**.
5. Opłata za usługi dodatkowe określa aktualnie obowiązujący cennik usług telekomunikacyjnych.

§ 6

1. W ramach obsługi serwisowej *Operator* zapewnia *Abonentowi*:
 - a) wykonanie instalacji zakończenia sieci i jej uruchomienie,
 - b) techniczną pomoc związaną ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych po zgłoszeniu przez *Abonenta* obejmującą w szczególności:
 - bezpłatne usuwanie awarii,
 - bezpłatne eliminowanie usterek i nieprawidłowości w pracy łącza,
 - wykonanie instalacji dodatkowej na żądanie abonenta według cennika *Operatora*,
 - sprawdzanie instalacji wykonanej przez *Abonenta*,
 - c) bezpłatne okresowe przeglądy stanu technicznego pracy łącza oraz sprawdzanie parametrów łącza poprzez bieżące, cykliczne ich pomiary, eliminowanie usterek,
 - d) bezpłatną możliwość telefonicznej obsługi klientów pod nr 077 4842554 (biuro napraw) lub nr 077 4842455 (mistrz łączności), a w tym:
 - uzyskiwanie informacji o usługach oraz sposobach ich realizacji,
 - uzyskiwanie informacji o cenach świadczonych usług i cenach usług dodatkowych,
 - udzielanie informacji o stanie indywidualnego konta abonenckiego, w tym o płatnościach,
 - złożenie reklamacji,
 - pomoc techniczną i zgłaszanie usterek i awarii.
2. *Operator* zobowiązuje się w ramach opłaty abonamentowej, o której mowa w § 5 punkcie 2 do stałego świadczenia usług telekomunikacyjnych za pomocą urządzenia końcowego zainstalowanego w lokalu *Abonenta*, w granicach sieci telekomunikacyjnej zarządzanej i będącej własnością *Operatora*.
3. Docelowy obiekt sieci telekomunikacyjnej *Operatora* /rozumie się przez to: szafę lub wnękę teletechniczną przeznaczoną do zakończenia kabli telefonicznych od strony liniowej odcinka sieci telekomunikacyjnej *Operatora*, zlokalizowanej najbliżej określonej w § 2 stacji telefonicznej, służącej do zestawiania łącza telekomunikacyjnych między urządzeniem końcowym a centralą telefoniczną, do której *Operator* świadczy usługi w ramach stałej opłaty abonamentowej/ znajduje się:
4. *Abonent* zobowiązuje się utrzymać w sprawności teletechnicznej eksploatowaną przez siebie sieć wewnętrzną i urządzenie końcowe, stanowiące jego odrębną własność lub formę dzierżawy, a przyłączoną do sieci telekomunikacyjnej *Operatora* przez pracowników jego służb teletechnicznych. W/w urządzenia muszą posiadać polskie świadectwo homologacji.

§ 7

Umowa niniejsza może być rozwiązana przez *Operatora*, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu *Abonenta* do:

- 1) zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 15 dni w przypadku zwłoki w płatności za wykonane usługi telekomunikacyjne,
- 2) zaprzestania uporczywego naruszania warunków „Regulaminu”.

§ 8

Umowa może być rozwiązana przez *Abonenta* w każdym czasie z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia i ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego przez pisemne oświadczenie doręczone do *Operatora* – może zostać rozwiązana za porozumieniem stron, w innym uzgodnionym terminie. Szczegóły ograniczenia, zawieszenia, przedłużenia, rozwiązania umowy zostały zawarte w „Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Zakłady Koksownicze „Zdzieszowice” Sp. z o.o. w Zdzieszowicach”.

§ 9

Operator ponosi odpowiedzialność za nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych, wyłącznie w zakresie określonych Prawem Telekomunikacyjnym:

- za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług *Abonentowi* przysługuje odszkodowanie (kara umowna) w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczone według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak nie dłuższych niż ostatnie 12 miesięcy,
- odszkodowanie (kara umowna) nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin,
- niezależnie od odszkodowania (kary umownej) za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwającej dłużej niż 12 godzin *Abonentowi* przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej,
- z tytułu nie dotrzymania terminu zawarcia umowy o świadczenie usług lub określonego w umowie terminu rozpoczęcia ich świadczenia, *Abonentowi* przysługuje za każdy dzień przekroczenia terminu, odszkodowanie (kara umowna) w wysokości 1/30 określonej w umowie miesięcznej opłaty abonamentowej.

§ 10

Tryb postępowania reklamacyjnego

1. Reklamacje mogą być składane z tytułu :

- a) niedotrzymania z winy *Operatora* terminu zawarcia umowy,
- b) niedotrzymania określonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych *Abonentowi*,
- c) przerwy w świadczeniu usługi powszechnej trwającej co najmniej 1 dzień,
- d) niewykonania, nienależytego wykonania usług powszechnych lub wadliwego ich naliczania

Tryb postępowania reklamacyjnego został ujęty w „Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Zakłady Koksownicze „Zdzieszowice” Sp. z o.o. w Zdzieszowicach”.

2. Reklamacja może zostać wniesiona w innych niż wymienione w punkcie 1 przypadkach niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej.
3. Reklamacje mogą być zgłaszane w służbie teletechnicznej *Operatora* telefonicznie, ustnie lub pisemnie, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość.
4. Przyjęcie reklamacji zostaje przez *Operator* potwierdzone w formie pisemnej.
5. Reklamację można wnieść w ciągu 12 miesięcy licząc od końca okresu obrachunkowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usług telekomunikacyjnych albo od dnia, w którym usługa została wykonana.
6. Reklamacja w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi winna zawierać w szczególności jej przedmiot i okoliczności ją uzasadniające.
7. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby *Abonenta*,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) przydzielony *Abonentowi* numer zakończenia sieci,

- e) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny lub adres miejsca zakończenia sieci,
 - f) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy – w przypadku reklamacji, o której mowa w punkcie 1 ust. a),
 - g) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – w przypadku reklamacji, o której mowa w punkcie 1 ust. b),
 - h) wysokość kwoty odszkodowania (kary umownej) lub innej należności - w przypadku żądania ich wypłaty,
 - i) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania (kary umownej) lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w ust. h,
 - j) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
8. W przypadku zgłoszenia reklamacji dotyczącej wysokości naliczanych opłat przez czas trwania postępowania reklamacyjnego odsetki od kwoty objętej reklamacją nie są pobierane.
9. *Abonent* jest zobowiązany do terminowego uiszczania należności za usługi nieobjęte reklamacją.
10. *Operator* rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni od jej wniesienia. Jeżeli reklamacja w tym czasie nie może być rozpatrzona, *Operator* w tym terminie powiadamia reklamującego na piśmie, podając przyczynę opóźnienia oraz przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, z tym że rozpatrzenie reklamacji powinno nastąpić nie później niż 30 dni od daty jej złożenia.
11. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji *Abonent* może wnieść odwołanie do jednostki odwoławczej, wskazanej w odpowiedzi na reklamację, za pośrednictwem *Operatora*.
Odwołanie wnosi się w terminie 14 dni od daty doręczenia pisma z odpowiedzią na reklamację.
12. Reklamacja dotycząca złej pod względami technicznymi jakości usług jest uznawana przez okresowe obniżenie opłaty abonamentowej, w zależności od stwierdzonych zaniżonych parametrów usług.
13. Szczegółowe zasady i tryb rozpatrywania reklamacji reguluje rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 roku w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. nr 226 poz. 2291).

§ 11

W przypadku sporu (negatywnego rozpatrzenia reklamacji) *Abonent* może wnieść odwołanie do jednostki odwoławczej wskazanej w odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem *Operatora*; dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa UKE, a także stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy UKE lub poddanie go pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla miejsca wykonywania umowy.

§ 12

W przypadku uwzględnienia reklamacji, przysługujące z tytułu odszkodowania (kary umownej) lub innej należności kwoty pieniężne zgodnie z życzeniem *Abonenta*, zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na rachunek bankowy albo zaliczane na poczet przyszłych należności za usługi.

§ 13

Aktualne informacje o jakości świadczonych usług zamieszczone są na stronie internetowej Zakładów www.zkz.com.pl

§ 14

Umowa niniejsza wygasa wskutek:

- 1) upływu okresu, na który została zawarta,
- 2) śmierci *Abonenta*,
- 3) opuszczenia przez *Abonenta* lokalu, o którym mowa w § 2 punkcie 2 lub utraty uprawnień do lokalu, w którym zainstalowane jest urządzenie końcowe, jeżeli *Abonent* w ciągu 30-tu dni od opisanego wyżej zdarzenia, nie złoży wniosku o przeniesienie stacji do innego lokalu, względnie wniosku o przekazanie urządzenia końcowego innej osobie uprawnionej,
- 4) wykreślenia *Abonenta* nie będącego osobą fizyczną z właściwego rejestru lub ewidencji,
- 5) nie udostępnienia przez *Abonenta*, w terminie uzgodnionym z *Operatorem*, nieruchomości lub lokalu w celu zainstalowania urządzenia końcowego.

§ 15

1. Opuszczenie przez *Abonenta* - bez wypowiedzenia niniejszej umowy - zajmowanego lokalu, o którym mowa w § 2 punkcie 2, nie zwalnia *Abonenta* z obowiązku płatności faktur.
2. W przypadku powzięcia przez *Operatora* wiadomości o utracie przez *Abonenta* tytułu prawnego do korzystania z lokalu, o którym mowa w § 2 punkcie 2, *Operator* uprawniony będzie do rozwiązania niniejszej umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.

§ 16

1. Faktury za świadczone usługi telekomunikacyjne wystawiane będą w okresach miesięcznych w oparciu o ustalenia § 5 oraz **Cennik usług telekomunikacyjnych**.
2. Należności wynikające z faktur VAT są płatne na konto **Operatora** w ING Bank Śląski S.A. nr 78 1050 0086 1000 0022 2100 9158, w terminie 21 dni od daty wystawienia faktury.
3. Za dzień zapłaty uważa się dzień dokonania opłaty w urzędzie pocztowym, banku lub dokonaniu płatności przelewem, jeżeli płatność nastąpiła do dnia określonego na fakturze VAT lub dzień wpłaty środków na rachunek *Operatora*, jeżeli płatność faktury VAT nastąpiła po dniu określonym jako termin płatności faktury VAT.
4. Zaleganie przez *Abonenta* z zapłatą faktur za świadczone usługi telekomunikacyjne powyżej terminu określonego w ust. 2 upoważnia *Operatora* do naliczenia odsetek ustawowych.
5. *Abonent* upoważnia *Operatora* do wystawiania faktur VAT bez podpisu odbiorcy jako odbierającego fakturę.
6. W sprawach nie ujętych w niniejszej umowie mają zastosowanie postanowienia „Regulaminu” oraz Kodeksu Cywilnego.
7. Ewentualne zmiany „Regulaminu” nie wymagają wprowadzania zmian w niniejszej umowie.

§ 17

Na podstawie ustawy z dnia 19.08.1997r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. nr 133 poz. 883 ze zmianami) *Operator* informuje, że dane osobowe *Abonenta*, zebrane w związku z zawarciem niniejszej umowy będą wykorzystywane wyłącznie do celów związanych z realizacją tej umowy. Odbiorca ma prawo wglądu do tych danych oraz ich poprawiania, a także może żądać ich usunięcia ze zbioru po rozwiązaniu niniejszej umowy.

§ 18

Wszelkie zmiany w treści niniejszej umowy wymagają formy pisemnej (aneksu podpisanego przez strony) pod rygorem nieważności.

§ 19

1. Umowę sporządza się w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.
2. Spory między stronami w zakresie objętym niniejszą umową rozstrzygane będą przez właściwy sąd w Opolu.

*) - niepotrzebne skreślić

OPERATOR

ABONENT

ZAKŁADY KOKSOWNICZE
„ZDZIESZOWICE” Sp. z o.o.
w Zdieszowicach

Nr stacji
Nr ewidencyjny
Data wpływu

WNIOSEK NR/.....
O ZAWARCIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
W ZAKRESIE ABONAMENTU TELEFONICZNEGO

1. Wnioskodawca
(imię i nazwisko lub nazwa instytucji)

.....

2. Adres

.....

(nr skrytki pocztowej)

3. Konto bankowe

4. Rodzaj urządzenia telefonicznego

.....

5. Kategoria sieci telefonicznej

6. Miejsce zainstalowania

(imię i nazwisko lub nazwa komórki organizacyjnej)

.....

(dokładny adres)

7. Adres właściwy do kierowania pism (rachunków)

.....

8.

(stacja telefoniczna ma być umieszczona w spisie w brzmieniu następującym)

ZDZIESZOWICE

.....

(pieczęć instytucji)

.....

(podpis wnioskodawcy)

Decyzja kierownika Wydziału Elektrycznego Służby Głównego Energetyka

1. W/w wnioskodawcy przyznaje się abonament na urządzenie końcowe

kategorii :

2. Uzasadnienie:

.....
(podać podstawę prawną decyzji opartą o Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Zakłady Koksownicze)

3. W/w wnioskodawcy nie przyznaje się abonamentu telefonicznego

4. Uzasadnienie decyzji

.....
(podać podstawę prawną decyzji opartą o Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Zakłady Koksownicze)

ZDZIESZOWICE, dnia

.....
(podpis Kierownika Wydziału Elektrycznego)

Zgodnie z decyzją (pkt. 1) jw. dn.

Nadano nr urządzenia końcowego

Polecenie o treści wystawiono

Urządzenie końcowe oddano do eksploatacji dnia

Urządzenie końcowe zablokowano na okres

Urządzenie końcowe zlikwidowano dnia

.....
(za służby teletechniczne)

UMOWA Nr /ŁD /2007
O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
W ZAKRESIE ŁĄCZA DZIERŻAWNEGO

zawarta w dniu..... między **STRONAMI** :

1. Zakładami Koksowniczymi „Zdzieszowice” Spółka z o.o. z siedzibą w Zdzieszowicach przy ulicy Powstańców Śląskich 1, działającymi na podstawie zgłoszenia działalności w Urzędzie Regulacji Telekomunikacji i Poczty zwanymi dalej „**OPERATOREM**”, reprezentowanym przez:

1. Wiceprezesa Zarządu - mgr inż. Jana Burego,
2. Dyrektora Finansowego - mgr inż. Krystynę Stróżyńską.

Spółka wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego w Sądzie Rejonowym w Opolu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000154582

NIP 755-16-76-932

REGON 531558998

Kapitał zakładowy spółki – 328.493.000 zł

a

2.
/pełna nazwa podmiotu/

.....
/adres/

zwanym dalej „**ABONENTEM**”, reprezentowanym przez:

1.
2.

zarejestrowanym w

NIP

REGON

/pieczęć instytucji/

Kapitał zakładowy

§ 1

Podmiotem niniejszej umowy jest świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie łącza dzierżawnego świadczona przez *Operatora* na rzecz *Abonenta* w zakresie i na warunkach przedstawionych w „Regulaminie Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Zakłady Koksownicze „Zdzieszowice” Sp. z o.o. w Zdzieszowicach”, zwanym dalej „Regulaminem” wydanym zgodnie z ustawą z dnia 16 lipca 2004r. – Prawo Telekomunikacyjne.

§ 2

1. Umowa niniejsza została zawarta na podstawie wniosku *Abonenta* z dnia

2. Wnioskodawca dokumentuje tytuł prawny do zajmowanego lokalu położonego:

.....
/kserokopia przydziału lokalu spółdzielczego, aktu notarialnego kupna lokalu, umowy najmu, innego dokumentu/

3. Umowa jest zawierana przez *Operatora* na zamówienie *Abonenta* w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy o świadczenie usług w zakresie abonamentu telefonicznego i obowiązuje od dnia jej zawarcia. Świadczenie usług telekomunikacyjnych następuje nie później niż w terminie 30 dni od daty zawarcia umowy.
4. *Abonent* w momencie złożenia wniosku o zawarcie umowy otrzymuje aktualny cennik oraz „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Zakłady Koksownicze „Zdzieszowice” Sp. z o.o. w Zdzieszowicach”. Podpisanie umowy jest równoznaczne z faktem zapoznania się z wcześniej otrzymanym regulaminem i cennikiem. Informacja o aktualnym cenniku, regulaminie i jakości świadczonych usług *Abonent* może uzyskać również na stronie internetowej www.zkz.com.pl

§ 3

Umowę niniejszą strony zawierają (na czas określony do dnia)
(na czas nieokreślony)*.

§ 4

Umowa stanowi przyznanie uprawnień do otrzymania łącza dzierżawnego z tytułu :

- a) przekazania łącza dzierżawnego,
- b) zmiany kategorii łącza dzierżawnego,
- c) zmiany w ewidencji,
- d) zmiany miejsca doprowadzenia,
- e) odnowienia umowy.

§ 5

1. Opłata jednorazowa za otrzymanie łącza dzierżawnego z sieci telekomunikacyjnej *Operatora* wynosi zł
2. Opłata miesięczna stała za korzystanie z łącza dzierżawnego wynosi zł.....
Wysokość tej opłaty określa /i będzie określać/ aktualnie obowiązujący **Cennik usług telekomunikacyjnych**.
3. Opłata miesięczna za 1 km łącza dzierżawnego wynosi zł.
Wysokość tej opłaty określa /i będzie określać/ aktualnie obowiązujący **Cennik usług telekomunikacyjnych**.
4. Opłata wynikająca z § 4 pkt.wynosi zł.....

§ 6

1. W ramach obsługi serwisowej *Operator* zapewnia *Abonentowi*:
 - a) wykonanie instalacji zakończenia sieci i jej uruchomienie,
 - b) techniczną pomoc związaną ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych po zgłoszeniu przez *Abonenta* obejmującą w szczególności:
 - bezpłatne usuwanie awarii,
 - bezpłatne eliminowanie usterek i nieprawidłowości w pracy łącza,
 - wykonanie instalacji dodatkowej na żądanie *Abonenta* według cennika *Operatora*,
 - sprawdzanie instalacji wykonanej przez *Abonenta*,
 - c) bezpłatne okresowe przeglądy stanu technicznego pracy łącza oraz sprawdzanie parametrów łącza poprzez bieżące, cykliczne ich pomiary, eliminowanie usterek,
 - d) bezpłatną możliwość telefonicznej obsługi klientów pod nr 077 4842554 (biuro napraw) lub nr 077 4842455 (mistrz łączności), a w tym:
 - uzyskiwanie informacji o usługach oraz sposobach ich realizacji,
 - uzyskiwanie informacji o cenach świadczonych usług i cenach usług dodatkowych,

- udzielanie informacji o stanie indywidualnego konta abonenckiego, w tym o płatnościach
 - złożenie reklamacji,
 - pomoc techniczną i zgłaszanie usterek i awarii.
2. *Operator* zobowiązuje się w ramach opłaty, o której mowa w § 5 punktach 2, 3 do stałej konserwacji i utrzymania w sprawności technicznej wydzierżawionego łącza.
3. Docelowy obiekt łącza dzierżawnego *Operatora* /rozumie się przez to: szafę lub wnękę teletechniczną przeznaczoną do zakończenia kabli teletechnicznych od strony sieci telekomunikacyjnej *Operatora*, zlokalizowaną najbliżej określonej w § 2 urządzenia *Abonenta*, służącego do zestawiania łącza dzierżawnego między urządzeniem *Abonenta* a serwerem/ znajduje się:
4. *Abonent* zobowiązuje się utrzymać w sprawności technicznej eksploatowaną przez siebie sieć wewnętrzną i urządzenia stanowiące jego odrębną własność lub formę dzierżawy a przyłączoną do łącza dzierżawnego *Operatora* przez pracowników jego służb teletechnicznych. W/w urządzenia muszą posiadać polskie świadectwo homologacji.

§ 7

Umowa niniejsza może być rozwiązana przez *Operatora*, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu

Abonenta do:

- 1) zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 15 dni w przypadku zwłoki w płatności za wykonane usługi telekomunikacyjne,
- 2) zaprzestania uporczywego naruszania warunków „Regulaminu”.

§ 8

Umowa może być rozwiązana przez *Abonenta* w każdym czasie z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia i ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego przez pisemne oświadczenie doręczone do *Operatora* – może zostać rozwiązana za porozumieniem stron w innym uzgodnionym terminie. Szczegóły ograniczenia, zawieszenia, przedłużenia, rozwiązania umowy zostały zawarte w „Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Zakłady Koksownicze „Zdzieszowice” Sp. z o.o. w Zdzieszowicach”.

§ 9

Operator ponosi odpowiedzialność za nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych wyłącznie w zakresie określonych Prawem Telekomunikacyjnym:

- za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług *Abonentowi* przysługuje odszkodowanie (kara umowna) w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczone według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak nie dłuższych niż ostatnie 12 miesięcy,
- odszkodowanie (kara umowna) nie przysługuje jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin,
- niezależnie od odszkodowania (kary umownej) za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwającej dłużej niż 12 godzin *Abonentowi* przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej,
- z tytułu nie dotrzymania terminu zawarcia umowy o świadczenie usług lub określonego w umowie terminu rozpoczęcia ich świadczenia, *Abonentowi* przysługuje za każdy dzień przekroczenia terminu, odszkodowanie (kara umowna) w wysokości 1/30 określonej w umowie miesięcznej opłaty abonamentowej.

Tryb postępowania reklamacyjnego

1. Reklamacje mogą być składane z tytułu :
 - a) niedotrzymania z winy *Operatora* terminu zawarcia umowy,
 - b) niedotrzymania określonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych *Abonentowi*,
 - c) przerwy w świadczeniu usługi powszechnej trwającej co najmniej 1 dzień,
 - d) niewykonania, nienależytego wykonania usług powszechnych lub wadliwego ich naliczania.

Tryb postępowania reklamacyjnego został ujęty w „Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Zakłady Koksownicze „Zdzieszowice” Sp. z o.o. w Zdzieszowicach”.

2. Reklamacja może zostać wniesiona w innych niż wymienione w punkcie 1 przypadkach niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej.
3. Reklamacje mogą być zgłaszane w służbie teletechnicznej *Operatora* telefonicznie, ustnie lub pisemnie, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość.
4. Przyjęcie reklamacji zostaje przez *Operatora* potwierdzone w formie pisemnej.
5. Reklamację można wnieść w ciągu 12 miesięcy licząc od końca okresu obrachunkowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usług telekomunikacyjnych albo od dnia, w którym usługa została wykonana.
6. Reklamacja w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi winna zawierać w szczególności jej przedmiot i okoliczności ją uzasadniające.
7. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby *Abonenta*,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) przydzielony *Abonentowi* numer zakończenia sieci,
 - e) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny lub adres miejsca zakończenia sieci,
 - f) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy – w przypadku reklamacji, o której mowa w punkcie 1 ust. a),
 - g) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – w przypadku reklamacji, o której mowa w punkcie 1 ust. b),
 - h) wysokość kwoty odszkodowania (kary umownej) lub innej należności - w przypadku żądania ich wypłaty,
 - i) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania (kary umownej) lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w ust. h),
 - j) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
8. W przypadku zgłoszenia reklamacji dotyczącej wysokości naliczanych opłat przez czas trwania postępowania reklamacyjnego odsetki od kwoty objętej reklamacją nie są pobierane.
9. *Abonent* jest zobowiązany do terminowego uiszczania należności za usługi nieobjęte reklamacją.

10. *Operator* rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni od jej wniesienia. Jeżeli reklamacja w tym czasie nie może być rozpatrzona, *Operator* w tym terminie powiadamia reklamującego na piśmie, podając przyczynę opóźnienia oraz przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, z tym, że rozpatrzenie reklamacji powinno nastąpić nie później niż 30 dni od daty jej złożenia.
11. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji *Abonent* może wnieść odwołanie do jednostki odwoławczej, wskazanej w odpowiedzi na reklamację, za pośrednictwem *Operatora*.
Odwołanie wnosi się w terminie 14 dni od daty doręczenia pisma z odpowiedzią na reklamację.
12. Reklamacja dotycząca złej pod względami technicznymi jakości usług jest uznawana przez okresowe obniżenie opłaty abonamentowej, w zależności od stwierdzonych zaniżonych parametrów usług.
13. Szczegółowe zasady i tryb rozpatrywania reklamacji reguluje rozporządzenie 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).

§ 11

W przypadku sporu (negatywnego rozpatrzenia reklamacji) *Abonent* może wnieść odwołanie do jednostki odwoławczej wskazanej w odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem *Operatora*, dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa UKE, a także stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy UKE lub poddanie go pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla miejsca wykonywania umowy.

§ 12

W przypadku uwzględnienia reklamacji, przysługujące z tytułu odszkodowania (kary umownej) lub innej należności kwoty pieniężne, zgodnie z życzeniem *Abonenta*, zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na rachunek bankowy albo zaliczane na poczet przyszłych należności za usługi.

§ 13

Aktualne informacje o jakości świadczonych usług zamieszczone są na stronie internetowej Zakładów www.zkz.com.pl

§ 14

Umowa niniejsza wygasa wskutek:

- 1) upływu okresu, na który została zawarta,
- 2) śmierci *Abonenta*,
- 3) opuszczenia przez *Abonenta* lokalu, o którym mowa w § 2 punkcie 2 lub utraty uprawnień do lokalu, do którego doprowadzane jest łącze, jeżeli *Abonent* w ciągu 30-tu dni od opisanego wyżej zdarzenia, nie złoży wniosku o przeniesienie łącza do innego lokalu, względnie wniosku o przekazanie dzierżawy łącza innej osobie uprawnionej,
- 4) wykreślenia *Abonenta* nie będącego osobą fizyczną z właściwego rejestru lub ewidencji,
- 5) nie udostępnienia przez *Abonenta*, w terminie uzgodnionym z *Operatorem*, nieruchomości lub lokalu w celu zainstalowania urządzenia końcowego.

§ 15

1. Opuszczenie przez *Abonenta* - bez wypowiedzenia niniejszej umowy - zajmowanego lokalu, o którym mowa w § 2 punkcie 2, nie zwalnia *Abonenta* z obowiązku płatności faktur.

2. W przypadku powzięcia przez *Operatora* wiadomości o utracie przez *Abonenta* tytułu prawnego do korzystania z lokalu, o którym mowa w § 2 punkcie 2, *Operator* uprawniony będzie do rozwiązania niniejszej umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.

§ 16

1. Faktury za świadczone usługi telekomunikacyjne wystawiane będą w okresach miesięcznych w oparciu o ustalenia § 5 oraz **Cennik usług telekomunikacyjnych**.
2. Należności wynikające z faktur VAT są płatne na konto **Operatora** w ING Bank Śląski S.A. nr 78 1050 0086 1000 0022 2100 9158 w terminie dni od daty wystawienia faktury.
3. Za dzień zapłaty uważa się dzień dokonania opłaty w urzędzie pocztowym, banku lub dokonaniu płatności przelewem, jeżeli płatność nastąpiła do dnia określonego na fakturze VAT lub dzień wpłaty środków na rachunek *Operatora*, jeżeli płatność faktury VAT nastąpiła po dniu określonym jako termin płatności faktury VAT.
4. Zaleganie przez *Abonenta* z zapłatą faktur za świadczone usługi telekomunikacyjne powyżej terminu określonego w ust. 2 upoważnia *Operatora* do naliczenia odsetek ustawowych.
5. *Abonent* upoważnia *Operatora* do wystawiania faktur VAT bez podpisu odbiorcy jako odbierającego fakturę.
6. W sprawach nie ujętych w niniejszej umowie mają zastosowanie postanowienia „Regulaminu” oraz Kodeksu Cywilnego.
7. Ewentualne zmiany „Regulaminu” nie wymagają wprowadzania zmian w niniejszej umowie.

§ 17

Na podstawie ustawy z dnia 19.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. nr 133 poz. 883 ze zmianami) *Operator* informuje, że dane osobowe *Abonenta*, zebrane w związku z zawarciem niniejszej umowy będą wykorzystywane wyłącznie do celów związanych z realizacją tej umowy. Odbiorca ma prawo wglądu do tych danych oraz ich poprawiania, a także może żądać ich usunięcia ze zbioru po rozwiązaniu niniejszej umowy.

§ 18

Wszelkie zmiany w treści niniejszej umowy wymagają formy pisemnej (aneksu podpisanego przez strony) pod rygorem nieważności.

§ 19

1. Umowę sporządza się w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.
2. Spory między stronami w zakresie objętym niniejszą umową rozstrzygane będą przez właściwy sąd w Opolu.

*) - niepotrzebne skreślić

OPERATOR

ABONENT

ZAKŁADY KOKSOWNICZE
„ZDZIESZOWICE” Sp. z o.o.
w Zdzieszowicach

Nr łącza
Nr ewidencyjny

WNIOSEK NR/.....
O ZAWARCIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
W ZAKRESIE ŁĄCZA DZIERŻAWNEGO

1. Wnioskodawca
(imię i nazwisko lub nazwa instytucji)

.....

2. Adres

.....

(nr skrytki pocztowej)

3. Konto bankowe

4. Rodzaj urządzenia

.....

5. Kategoria łącza dzierżawnego

6. Miejsce zainstalowania

(imię i nazwisko lub nazwa komórki organizacyjnej)

.....

(dokładny adres)

7. Adres właściwy do kierowania pism (rachunków)

.....

ZDZIESZOWICE

.....

(pieczęć instytucji)

.....

(podpis wnioskodawcy)

Decyzja kierownika technicznej jednostki organizacyjnej

1. W/w wnioskodawcy przyznaje się abonament na łącze dzierżawne kategorii :

.....

2. Uzasadnienie:

.....

(podać podstawę prawną decyzji opartą o Regulamin usług telekomunikacyjnych ZK Z-ce)

3. W/w wnioskodawcy nie przyznaje się łącza dzierżawnego.

4. Uzasadnienie decyzji

.....

(podać podstawę prawną decyzji opartą o Regulamin usług telekomunikacyjnych ZK Z-ce)

ZDZIESZOWICE :

.....

(kierownik technicznej
jednostki organizacyjnej)

Zgodnie z decyzją (pkt.1) jw. dn.

Nadano nr łącza dzierżawnemu

Polecenie o treści wystawiono

.....

Łącze dzierżawne oddano do eksploatacji dnia

Łącze dzierżawne zablokowano na okres

Łącze dzierżawne zlikwidowano dnia

.....

(za służby teletechniczne)