



**REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
PRZEZ
PRZEDSIĘBIORSTWO TELEKOMUNIKACYJNE
TEL GAM S.A.**

z siedzibą w Jaśle ul. Mickiewicza 154

Maj 2013 r.

Dział I Postanowienia ogólne

§1

Regulamin określa zakres i warunki świadczenia przez TELGAM S.A., usług telekomunikacyjnych oraz związanych z nimi świadczeń dodatkowych.

§2

Użyte w regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) Abonent** – podmiot, który jest stroną umowy zawartej w formie pisemnej z TELGAM S.A., o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym usługi powszechnej.
- 2) cennik** - cennik usług telekomunikacyjnych TELGAM S.A.,
- 3) główna lokalizacja** – adres wskazany przez Abonenta jako główny w Umowie, o świadczenie usług telekomunikacyjnych pod którym Abonent końcowy posiada stałe zameldowanie lub adres nieruchomości, do której Abonent posiada tytuł prawny z wyłączeniem budynków rekreacji indywidualnej, to jest budynków przeznaczonych do okresowego wypoczynku rodzinnego.
- 4) kaucja** - kwota stanowiąca zabezpieczenie należności za usługi powszechne wykonane przez TELGAM S.A., na rzecz Abonenta, w wysokości uzgodnionej przez strony umowy.
- 5) konsument** – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług do celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
- 6) łącze** - zespół środków technicznych umożliwiających przesyłanie sygnałów w sieci telekomunikacyjnej, pomiędzy urządzeniami telekomunikacyjnymi,
- 7) okres rozliczeniowy** – przedział czasowy określający 1 miesiąc, będący podstawą rozliczenia Abonenta wobec TELGAM S.A.,
- 8) opłata abonamentowa** – opłata pobierana za:
 - utrzymanie łącza w gotowości i sprawności do świadczenia usług,
 - stały dostęp do sieci telefonicznej TELGAM (wyłączając czas trwania awarii bądź siły wyższej uniemożliwiającej korzystanie z usług),
 - nieograniczoną czasem możliwość korzystania z usług,
 - możliwość korzystania z publicznie dostępnych usług telefonicznych oferowanych przez TELGAM.
- 9) połączenie telefoniczne** – połączenie ustanowione za pomocą publicznie dostępnej usługi telefonicznej, pozwalające na dwukierunkową łączność w czasie rzeczywistym.
- 10) publiczna sieć telefoniczna** – publiczna sieć telekomunikacyjna wykorzystywana do świadczenia publicznie dostępnych usług telefonicznych, zapewniająca łączność między zakończeniem sieci, a także inne formy łączności, w szczególności przesyłanie faksów i danych.
- 11) 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, która obejmuje:

- zapewnienie pomocy konsultanta TELGAM przy korzystaniu z usług telekomunikacyjnych,
 - uzyskanie informacji o numerach krajowych,
 - dostęp do spisów abonentów,
 - dostęp do aparatów publicznych,
 - korzystanie z usług na szczególnych warunkach,
 - korzystanie ze specjalnych udogodnień przez osoby niepełnosprawne,
 - korzystanie z połączeń z numerami niegeograficznymi.
- 12) regulamin** - Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Przedsiębiorstwo Telekomunikacyjne TELGAM S.A.,
- 13) TELGAM S.A.** – Przedsiębiorstwo Telekomunikacyjne TELGAM S.A., z siedzibą w Jaśle ul. Mickiewicza 154 zarejestrowane w Sądzie Rejonowym w Rzeszowie, XII Wydziale Gospodarczym, pod nr KRS 0000419551, NIP 6851656979, o kapitale zakładowym 1 360 000,00 zł
- 14) umowa** - umowa o korzystanie z abonamentu telefonicznego, zawarta pomiędzy TELGAM S.A., a Abonentem.
- 15) usługa telekomunikacyjna** – usługa polegająca na przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej.
- 16) urządzenie końcowe** - urządzenia stanowiące zakończenie łącza telekomunikacyjnego, zainstalowane w lokalu lub nieruchomości Abonenta (telefon, telefax, modem, centralka abonencka itp.).
- 17) użytkownik** – podmiot korzystający z publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej lub żądający świadczenia takiej usługi dla zaspokojenia własnych potrzeb.
- 18) zakończenie sieci** – fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do publicznej sieci telekomunikacyjnej; w przypadku sieci stosującej komutację lub przekierowywanie, zakończenie sieci identyfikuje się za pomocą konkretnego adresu sieciowego, który może być przypisany do numeru lub nazwy Abonenta.
- 19) zamawiający** - osoba zainteresowana zawarciem umowy.

Dział II Zakres świadczonych publicznie dostępnych usług

§3

1. TELGAM S.A., świadczy następujące usługi stanowiące usługę powszechną:
 - 1) przyłączenie pojedynczego zakończenia sieci w głównej lokalizacji Abonenta z wyłączeniem sieci cyfrowej z integracją usług, zwanej ISDN,
 - 2) utrzymanie łącza abonenckiego z zakończeniem sieci, o którym mowa w pkt 1, w gotowości do świadczenia usług telekomunikacyjnych,
 - 3) połączenia telefoniczne krajowe i międzynarodowe, w tym do sieci ruchomych, obejmujące także zapewnienie transmisji faksu oraz transmisji danych, w tym połączenia do sieci Internet,
 - 4) udzielanie informacji o numerach telefonicznych oraz udostępnianie spisów abonentów,
 - 5) świadczenie udogodnień dla osób niepełnosprawnych,
 - 6) świadczenie usług telefonicznych za pomocą aparatów publicznych,
 - 7) połączenia do służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy posiadających numery skrócone,
 - 8) połączenia do abonenckich usług specjalnych AUS,
 - 9) połączenia na numery o podwyższonej opłacie,

- 10) połączenia na numery informacyjne,
- 11) połączenia do sieci przywoławczej,
- 12) połączenia w ruchu półautomatycznym realizowane za pośrednictwem telefonistki, w tym Poland Direct.

2. TELGAM S.A., świadczy usługi dodatkowe polegające na :

- 1) dostarczaniu, na pisemne żądanie Abonenta, szczegółowego wykazu wykonanych na jego rzecz usług telekomunikacyjnych,
- 2) blokowaniu połączeń wychodzących,
- 3) poczta głosowa TELGAM,
- 4) przekierowywaniu połączeń,
- 5) ograniczeniu połączeń wychodzących do zadeklarowanej kwoty w okresie rozliczeniowym,
- 6) prezentacji numeru,
- 7) blokowaniu prezentacji numeru.

Dział III Warunki zawierania i rozwiązywania umów oraz termin rozpoczęcia świadczenia usług powszechnych

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§4

Umowa określa:

- 1) strony umowy,
- 2) rodzaj świadczonych usług,
- 3) termin rozpoczęcia świadczenia usług,
- 4) okres na jaki została zawarta umowa,
- 5) pakiet taryfowy,
- 6) sposób składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi,
- 7) okres rozliczeniowy,
- 8) tryb i warunki dokonywania zmian umowy oraz warunki jej przedłużania,
- 9) zakres świadczonych publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową,
- 10) zakres obsługi serwisowej,
- 11) sposób i termin rozwiązania umowy,
- 12) zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty,
- 13) zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji,
- 14) informację o polubownych sposobach rozwiązywania sporów,
- 15) sposób uzyskania informacji o aktualnym cenniku usług.

§5

Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej po spełnieniu przez Użytkownika warunków określonych w regulaminie, z wyłączeniem usług, o których mowa w §3 ust 1 pkt 6 regulaminu.

§6

W imieniu TELGAM S.A., umowę zawiera Prezes Zarządu lub osoba przez niego upoważniona na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.

§7

Użytkownik może zawrzeć umowę osobiście bądź przez przedstawiciela upoważnionego na piśmie.

§8

1. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej, nieposiadającej osobowości prawnej, umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do reprezentowania według właściwych rejestrów lub ewidencji oraz pełnomocnicy tych osób.

2. Umowa może być zawarta w lokalu TELGAM S.A., lub poza nim. W przypadku zawierania umowy poza lokalem TELGAM S.A., Użytkownikowi, który zawiera umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z działalnością gospodarczą przysługuje prawo odstąpienia od umowy poprzez pisemne oświadczenie, złożone w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia.

§9

Umowa może być zawarta na czas określony, nie dłuższy niż 24 miesiące lub na czas nieokreślony.

§10

TELGAM S.A., może odmówić zawarcia umowy, jeżeli Użytkownik zalega z opłatami na rzecz TELGAM S.A., z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych.

§11

1. Abonent obowiązany jest poinformować TELGAM S.A., o zmianach swoich danych zawartych w umowie w terminie 30 dni od dnia wystąpienia tych zmian.

2. Jeżeli Abonent nie poinformuje TELGAM S.A., o zmianie dotychczasowego adresu, wszelką korespondencję, przekazaną przez TELGAM S.A., na ten adres uważa się za prawidłowo doręczoną.

§12

Abonenci mogą innym osobom udzielić pełnomocnictwa do składania oświadczeń woli związanych z umową.

Rozdział 2. Warunki zawarcia i zmiany umowy

§13

1. Umowa jest zawierana przez TELGAM S.A., na zamówienie Użytkownika, w terminie 30 dni od dnia złożenia zamówienia do TELGAM S.A., po spełnieniu przez Użytkownika warunków wynikających z regulaminu.

2. Zamówienie uważa się za cofnięte w przypadku, gdy w ciągu 2 miesięcy od daty złożenia zamówienia Użytkownik nie przystąpi do zawarcia umowy.

§14

1. Umowa może być zawarta z Użytkownikiem posiadającym zameldowanie na pobyt stały w lokalu lub nieruchomości, w których będzie zainstalowane urządzenie końcowe.

2. Z Użytkownikiem, który nie posiada zameldowania na pobyt stały w lokalu lub nieruchomości, w którym będzie zainstalowane urządzenie końcowe, TELGAM S.A., może zawrzeć umowę pod warunkiem złożenia przez niego jednorazowej kaucji, w wysokości uzgodnionej przez strony umowy, przy uwzględnieniu postanowień §15 ust. 1 regulaminu.

3. Użytkownik, o którym mowa w ust. 2, zostaje zwolniony z obowiązku złożenia kaucji, jeżeli wyrazi zgodę na okazanie do wglądu dokumentu potwierdzającego tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości, w którym będzie zainstalowane urządzenie końcowe.

§15

1. Abonentom, którzy wnieśli kaucję, TELGAM S.A., świadczy usługi telekomunikacyjne w okresie rozliczeniowym do wysokości wniesionej kaucji.

2. Kaucja nie podlega oprocentowaniu.

3. Kaucja ulega niezwłocznie zwrotowi w przypadku:

- 1) okazania przez Abonenta dokumentu potwierdzającego uzyskanie tytułu prawnego do lokalu lub nieruchomości albo zameldowania w miejscu instalacji urządzenia końcowego, chyba że Abonent zalega z opłatami na rzecz TELGAM S.A.,
- 2) rozwiązania lub wygaśnięcia umowy, o ile TELGAM S.A., nie zaliczy całości lub części kaucji na poczet opłat należnych TELGAM S.A., z tytułu umowy.

§16

1. Umowa może ulec zmianie za porozumieniem stron. Zmiana umowy następuje w formie pisemnej z zastrzeżeniem ust.2

2. Zmiana planów telefonicznych i usług następuje poprzez złożenie zamówienia przez Abonenta w Biurze Obsługi Klienta TELGAM S.A., w formie pisemnej.

§17

1. TELGAM S.A., jest obowiązana na zamówienie Abonenta, jeżeli istnieją warunki techniczne dokonać zmiany miejsca instalacji urządzenia końcowego, w celu zapewnienia ciągłości świadczenia usług pod innym adresem, wskazanym przez Abonenta.

2. TELGAM S.A., w ciągu 30 dni od daty złożenia zamówienia podpisuje aneks do umowy na zmianę miejsca instalacji urządzenia końcowego.

3. Do zmiany miejsca zainstalowania urządzenia końcowego stosuje się odpowiednio §14 oraz §18 regulaminu.

Rozdział 3. Termin rozpoczęcia, ograniczenie, zawieszenie świadczenia usług i rozwiązanie umowy

§18

Rozpoczęcie świadczenia usług powszechnych następuje w terminie określonym w umowie.

§19

1. Umowa może być rozwiązana przez Abonenta w każdym czasie, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego, przez pisemne oświadczenie doręczone TELGAM S.A., W okresie wypowiedzenia TELGAM S.A., pobiera należne opłaty zgodnie z obowiązującymi cennikami TELGAM S.A.,

2. Umowa może zostać rozwiązana za porozumieniem stron w innym, uzgodnionym terminie.

3. TELGAM S.A., może:

- 1) ograniczyć świadczenie usług telekomunikacyjnych, w pierwszej kolejności usług niewchodzących w skład usługi powszechnej, utrzymując świadczenie usług niepowiększających zadłużenia abonenta, w tym przekazywanie połączeń do Abonenta lub połączeń bezpłatnych, jeżeli Abonent pozostaje w opóźnieniu z płatnością należności za wykonanie usług telekomunikacyjnych przez okres dłuższy niż jeden okres rozliczeniowy,
 - 2) ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki regulaminu lub umowy albo podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie, lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych.
4. TELGAM S.A. może jednostronnie rozwiązać umowę z Abonentem, któremu zawiesiła lub ograniczyła świadczenie usług telekomunikacyjnych, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do:
- 1) zapłaty należności w terminie 15 dni w przypadku zwłoki w płatności za wykonane usługi telekomunikacyjne,
 - 2) usunięcia przyczyn zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług w przypadkach, o których mowa w ust. 3 pkt 2), w terminie 7 dni od daty doręczenia wezwania.
5. W przypadkach, o których mowa w ust. 4, TELGAM S.A., dostarcza Abonentowi wezwania do określonego zachowania listem poleconym lub w inny sposób na koszt Abonenta.

§20

1. Abonentowi, któremu TELGAM S.A., ograniczyła lub zawiesiła świadczenie usług telekomunikacyjnych z przyczyn wskazanych w §19 ust. 3 regulaminu, usługi powszechne będą świadczone po uregulowaniu należnych TELGAM S.A., opłat, wraz z ustawowymi odsetkami za zwłokę lub po zastosowaniu się przez Abonenta do wezwania.
2. Za ponowne rozpoczęcie świadczenia usług pobiera się opłatę wg obowiązującego cennika TELGAM S.A.,

§21

1. W przypadku stwierdzenia przez TELGAM S.A., że z należącego do Abonenta urządzenia końcowego generowane są połączenia, których natężenie może spowodować zagrożenie płatności za usługi, TELGAM S.A., telefonicznie powiadamia o tym fakcie Abonenta. W przypadku otrzymania od Abonenta potwierdzenia, że powyższe połączenia odbywają się bez jego wiedzy i zgody lub gdy powiadomienie Abonenta nie jest możliwe, TELGAM S.A., ma prawo ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług.
2. TELGAM S.A., zniesie powyższe ograniczenie lub przywróci świadczenie usług niezwłocznie po uzyskaniu od Abonenta wiarygodnego potwierdzenia, że połączenia, o których mowa w ust. 1, są generowane za jego zgodą.

Rozdział 4. Wygaśnięcie umowy

§22

1. Umowa wygasa wskutek:
 - 1) upływu czasu, na który została zawarta,
 - 2) śmierci Abonenta,

- 3) wykreślenia Abonenta, niebędącego 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 lub nie wpłaci uzgodnionej z TELGAM S.A., kaucji, nieudostępnienia przez Abonenta w terminie uzgodnionym z TELGAM S.A., nieruchomości lub lokalu w celu zainstalowania urządzenia końcowego.

Dział IV Warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych

§23

1. TELGAM S.A., świadczy usługi telekomunikacyjne 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 określonych w cennikach TELGAM S.A.,
3. Zakończenia sieci powinny spełniać wymagania techniczne zawarte w obowiązujących przepisach.

§24

Abonent jest obowiązany umożliwić pracownikom TELGAM S.A., 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.

§25

1. 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.
2. Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w łączach telefonicznych i urządzeniach końcowych, będących własnością TELGAM S.A., i zainstalowanych u Abonenta, dokonuje wyłącznie TELGAM S.A.,
3. Za prawidłowe działanie urządzeń stanowiących zakończenie sieci i będących własnością Abonenta, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Abonent.

§26

W ramach obsługi serwisowej TELGAM zapewnia;

- 1) wykonanie instalacji telefonicznej oraz jej uruchomienie,
- 2) wykonywanie bieżących konserwacji łącza,
- 3) usuwanie ewentualnych usterek.

§27

1. Za pisemną zgodą Abonenta będącego osobą fizyczną TELGAM S.A., podaje w publicznie dostępnym spisie, a także za pośrednictwem służb informacyjnych TELGAM S.A., następujące dane:

- 1) numer Abonenta lub znak identyfikacyjny Abonenta,
- 2) nazwiska i imiona Abonenta,

- 3) nazwę miejscowości w której znajduje się udostępnione zakończenie sieci,
 - 4) nazwę ulicy, przy której znajduje się zakończenie sieci,
 - 5) pełny adres w przypadku Abonentów, niebędących osobami fizycznymi.
2. Abonent może wystąpić o rozszerzenie zakresu danych, o których mowa w ust. 1.

§28

1. Numer urządzenia końcowego nadaje TELGAM S.A.
2. Abonent może żądać zmiany nadanego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z niego jest uciążliwe.
3. Numer urządzenia końcowego może zostać zmieniony na życzenie Abonenta, gdy jest to technicznie możliwe.
4. TELGAM S.A. może dokonać zmiany numeru urządzenia końcowego po uprzednim pisemnym zawiadomieniu Abonenta o planowanej zmianie numerów oraz o ich nowych numerach, co najmniej na trzy miesiące przed zamierzonym terminem wprowadzenia zmiany.

§29

Na pisemne żądanie Abonenta, TELGAM S.A. zawiesza świadczenie usług telefonicznych na czas nie dłuższy niż 12 miesięcy. Zawieszenie polega na wyłączeniu urządzenia abonenckiego z sieci telekomunikacyjnej użytku publicznego. Za okres zawieszenia świadczenia usług, TELGAM S.A. pobiera opłatę określoną w cenniku.

§30

1. TELGAM S.A. 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, a także identyfikacji bądź lokalizacji zakończenia sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie. Informacje objęte tajemnicą telekomunikacyjną mogą zostać ujawnione jedynie w przypadkach określonych w przepisach prawnych.
2. Informacje objęte tajemnicą telekomunikacyjną mogą być przetwarzane tylko wówczas, gdy ich przetwarzanie jest przedmiotem usługi świadczonej Użytkownikowi albo jest niezbędne do ich wykonania.
3. Przetwarzanie danych osobowych Użytkowników będących osobami fizycznymi może dotyczyć:
 - 1) nazwisk i imion,
 - 2) imion rodziców,
 - 3) miejsca i daty urodzenia,
 - 4) miejsca stałego pobytu,
 - 5) numeru ewidencyjnego PESEL,
 - 6) nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość,
 - 7) numeru ewidencji podatkowej NIP Użytkownika na jego wniosek,
 - 8) numeru konta bankowego lub karty płatniczej Użytkownika, na jego wniosek.
4. Osoby działające w imieniu TELGAM S.A. mogą włączyć się do trwającego połączenia, jeżeli jest to niezbędne do usunięcia awarii, zakłóceń lub w innym celu, związanym z utrzymaniem sieci telekomunikacyjnej lub świadczenia usługi telekomunikacyjnej, pod warunkiem sygnalizacji tego faktu osobom uczestniczącym w połączeniu.

Dział V Odpowiedzialność

§31

1. TELGAM S.A. ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych wyłącznie w zakresie określonym Prawem Telekomunikacyjnym.

2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi powszechnej płatnej okresowo Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.

3. Niezależnie od odszkodowania, o którym mowa w ust 2, 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.

4. Użytkownikowi przysługuje odszkodowanie z tytułu niedotrzymania z winy TELGAM Sp. z o.o.,

- 1) terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub
- 2) określonego w umowie o świadczenie usługi powszechnej terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług - za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje użytkownikowi końcowemu odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w umowie miesięcznej opłaty abonamentowej, płatnej okresowo, określonej w cenniku TELGAM S.A.

Dział VI Opłaty

§32

1. Wysokość opłat i sposób ich naliczania określają cenniki TELGAM S.A.

2. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc. TELGAM S.A. może wprowadzić inne okresy rozliczeniowe po uprzednim zawiadomieniu Abonenta z wyprzedzeniem jednego okresu rozliczeniowego obowiązującego w dniu powiadomienia.

3. Informacja o podwyższeniu opłat za świadczone przez TELGAM S.A. usługi powszechne i terminie ich wprowadzenia, przekazywana jest Abonentowi poprzez pisemne powiadomienie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego. W przypadku braku akceptacji Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy.

§33

Informacje o aktualnych Cennikach można uzyskać na stronach internetowych pod adresem www.telgam.pl, w Biurze Obsługi Klienta TELGAM S.A. lub pod bezpłatnym numerem telefonicznym 19560 (osiągalny tylko z sieci Telgam) lub ogólnodostępnym numerem telefonu +4813 491 5000.

§34

1. Abonent obowiązany jest do uiszczania opłat zgodnie z cennikami TELGAM S.A. w szczególności:

- 1) opłaty jednorazowej za przyłączenie urządzenia końcowego do publicznej sieci telefonicznej TELGAM S.A. w wysokości opłaty obowiązującej w dniu rozpoczęcia świadczenia usług,
- 2) opłaty abonamentowej,

- 3) opłat za połączenia i inne usługi zrealizowane z jego urządzenia końcowego niezależnie od tego, kto zlecał usługę lub z niej korzystał, opłat za inne czynności podejmowane przez TELGAM S.A. w związku z nieterminowym uiszczaniem opłat za usługi telekomunikacyjne (wezwania, noty odsetkowe).
2. Opłata określona w ust. 1 pkt 1 ujęta będzie w pierwszej fakturze VAT za zrealizowane usługi, a w przypadku rozłożenia płatności na raty będą one ujmowane w kolejnych fakturach VAT.
3. 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.

§35

1. TELGAM S.A. wystawia Abonentowi faktury VAT za zrealizowane usługi.
2. Abonentom korzystającym z kilku urządzeń końcowych TELGAM S.A. wystawia zbiorczą fakturę VAT, a na ich życzenie wystawia faktury VAT na każde urządzenie końcowe oddzielnie.

§36

1. Faktury VAT za usługi telekomunikacyjne doręczane są Abonentowi listem zwykłym lub osobiście.
2. Termin płatności wynosi 14 dni od dnia wystawienia faktury VAT.
3. W przypadku nieotrzymania faktury VAT za okres rozliczeniowy Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt do TELGAM S.A.
4. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu wpłaty na rachunek bankowy TELGAM S.A. lub dzień dokonania wpłaty w kasie TELGAM S.A.
5. Za zwłokę w uiszczaniu opłat TELGAM S.A. nalicza odsetki ustawowe.
6. Abonent może wpłacić dowolną kwotę na poczet przyszłych należności, która będzie rozliczana w kolejnych fakturach VAT.

Dział VII Tryb postępowania reklamacyjnego

§37

Reklamacje mogą być składane z tytułu:

- 1) niedotrzymania z winy TELGAM S.A. terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej,
- 2) niedotrzymania z winy TELGAM S.A. usług określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
- 3) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,
- 4) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

§38

Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez TELGAM S.A., a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

§39

Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko,
- 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- 4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja lub adres miejsca zakończenia sieci,
- 5) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy – w przypadku reklamacji, o której mowa w §37 pkt 1,
- 6) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – w przypadku reklamacji, o której mowa §37 pkt 2,
- 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
- 8) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku o którym mowa w pkt 7,
- 9) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej pisemnie.

§40

1.W przypadku zgłoszenia reklamacji dotyczącej wysokości naliczonych opłat przez czas trwania postępowania reklamacyjnego odsetki od kwoty objętej reklamacją nie są pobierane.

2.Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczenia należności za usługi nieobjęte reklamacją.

§41

Reklamacja może być złożona w terminie 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 faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

§42

TELGAM S.A. rozpatruje reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację.

§43

Reklamacja dotycząca złej pod względem technicznym jakości usług jest uznawana przez okresowe obniżenie opłaty abonamentowej, w zależności od stwierdzonych zaniżonych parametrów usług.

§44

W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat TELGAM S.A. wystawia fakturę korygującą. Kwoty pieniężne przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji lub przyznaniem odszkodowania w pierwszej kolejności zostaną zaliczone na poczet zadłużenia Abonenta wobec TELGAM S.A., a w przypadku braku zadłużenia, zgodnie z wnioskiem Abonenta, zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na rachunek bankowy albo zaliczane na poczet przyszłych należności.

§45

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 2004 r. Nr 226, poz. 2291).

Dział VIII Postanowienia przejściowe i końcowe

§46

W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 16, póź. 93, z 1964 r., z późniejszymi zmianami), Prawa telekomunikacyjnego (Dz. U. Nr 171, poz. 1800, z 2004 r. z późniejszymi zmianami), ustawy z 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę, wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, póź. 271, z 2000 r.), a także Międzynarodowej Konwencji Telekomunikacyjnej.

§47

1. Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy o korzystanie z abonamentu telefonicznego w przypadku braku akceptacji zmian w Regulaminie w terminie do 30 czerwca 2013r. Wówczas TELGAM S.A. nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.
2. Abonentom, którzy w terminie do 30 czerwca 2013 roku nie wypowiedzą umowy, TELGAM S.A. świadczy usługi powszechne na warunkach w nim określonych.

§48

Traci moc „Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Przedsiębiorstwo Telekomunikacyjne „TELGAM” Sp. z o.o. z dnia 1 kwietnia 2010r.

§49

Właściwym do rozstrzygania sporów wynikających z niniejszego regulaminu jest sąd powszechny właściwy miejscowo dla miejsca zawarcia umowy.

§50

Regulamin wchodzi w życie z dniem 21 maja 2013r.