

# **REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ TELBESKID SPÓŁKA Z O.O.**

**wydany na podstawie art. 59 i 60 ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku  
Prawo Telekomunikacyjne**

## **Definicje**

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Podmioty** - rozumie się przez to osoby fizyczne, prawne i jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej, którym ustawa przyznaje zdolność prawną;
2. **Abonent** – Podmiot będący stroną Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Telbeskid w formie pisemnej;
3. **Abonament** – opłata miesięczna za korzystanie z Usługi, w ramach której Telbeskid zapewnia stały dostęp do Sieci Telefonicznej, możliwość korzystania z Usług określonych w Umowie oraz Regulaminie, oraz Obsługę Serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi Nieuzasadnionych Wezwań;
4. **Biuro Obsługi Klienta/BOK** – punkt obsługi klienta znajdujący się w budynku TELBESKID Spółka z o.o. przy ul. Nowy Świat 2, 33-300 Nowy Sącz lub w innej lokalizacji określonej przez Telbeskid na stronie internetowej Telbeskid;
5. **Cennik** - Cennik telekomunikacyjny Telbeskid Spółka z o.o., wydany na podstawie art. 61 ustawy Prawo Telekomunikacyjne, dostępny w Biurze Obsługi Klienta Telbeskid oraz na stronie internetowej Telbeskid;
6. **Centrala Telefoniczna** - zespół urządzeń telekomunikacyjnych, do których doprowadzone są łącza telekomunikacyjne, służący do zestawiania i rozłączania połączeń telekomunikacyjnych;
7. **Łącze Telekomunikacyjne** - zespół środków technicznych umożliwiających przesyłanie sygnałów w Sieci Telekomunikacyjnej pomiędzy Urządzeniami Abonenckimi, przeznaczony do realizacji określonego rodzaju usługi telekomunikacyjnej;
8. **Jednostka Taryfikacyjna** - umowna jednostka rozliczeniowa, dla której ustalono opłatę jednostkową;
9. **Nieuzasadnione Wezwanie** – wezwanie Abonenta do usunięcia usterki w postaci

- barku sygnału w Sieci Telekomunikacyjnej, gdzie przyczyną usterki było wypięcie z sieci elektrycznej 230V Stacji Telefonicznej lub źle wpięte Urządzenie Abonenckie;
10. **Obsługa Serwisowa** – usuwanie awarii, telefoniczne i internetowe informacje dotycząca świadczonych przez Telbeskid Spółka z o.o. usług i ich cen, informacja o numerach Abonentów Telbeskid Spółka z o.o.;
11. **Oczekujący Na Realizację** – wniosek Wnioskodawcy, który został rozpatrzony przez Telebeskid jako negatywny w związku z brakiem technicznych możliwości świadczenia usług telekomunikacyjnych lecz w miarę możliwości technicznych i zmieniających się warunków wniosek może zostać rozpoznany w przyszłości pozytywnie;
12. **Połączenie Telefoniczne** - połączenie ustanowione za pomocą publicznie dostępnej usługi telefonicznej, pozwalające na dwukierunkową łączność w czasie rzeczywistym;
13. **Prawo Telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2014 r., poz. 243, tekst jednolity);
14. **Przeniesienie Stacji Telefonicznej** - zmiana miejsca zainstalowania Stacji Telefonicznej na wniosek Abonenta;
15. **Regulamin** – niniejszy dokument, stanowiący Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych;
16. **Sieć Telekomunikacyjna Użytku Publicznego** – systemy transmisyjne oraz urządzenia komutacyjne lub przekierowujące, a także inne zasoby, które umożliwiają nadawanie, odbiór lub transmisję sygnałów za pomocą przewodów, fal radiowych, optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną, niezależnie od ich rodzaju;
17. **Sieć Telekomunikacyjna** - rozumie się przez to zarządzaną przez Telbeskid Spółka z o.o. Sieć Telekomunikacyjną Użytku Publicznego;
18. **Stacja Telefoniczna** – elementy teletechniczne stanowiące zakończenie łącza telekomunikacyjnego, służące do świadczenia telefonicznych usług telekomunikacyjnych, stanowiące własność Telbeskid Spółka z o.o.;
19. **Telbeskid/TELBEKID** -

- Telbeskid Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Nowym Sączu przy ulicy Nowy Świat 2, 33-300 Nowy Sącz, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000025724, NIP: 738-10-22-521, REGON: 490551973, kapitał zakładowy: 7.500.000,00 złotych (wpłacony w całości), www.telbeskid.com.pl, tel. 18 5470707, adres e-mail bok@telbeskid.com.pl;
20. **Umowa** – Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie telefonii, zawarta między TELBEKID, a Abonentem w formie pisemnej;
21. **Urządzenia Abonenckie** - urządzenia stanowiące zakończenie Stacji Telefonicznej zainstalowane w lokalu Abonenta;
22. **Wnioskodawca** - osoba, która wystąpiła do TELBEKID z wnioskiem o sprawdzenie możliwości przyłączenia do Sieci Telekomunikacyjnej;
23. **Konsument** - osoba fizyczna wnioskującą o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystającą z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
24. **Usługa** - usługa telekomunikacyjna, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie głosowych połączeń krajowych i międzynarodowych, lokalnych i strefowych, międzystrefowych, do i z sieci komórkowych, oraz uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, za pomocą numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej;
25. **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające Konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci, np. pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-

- ROM, płyta DVD, plik PDF;
26. **Lokal** – budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług.

## **Rozdział 1.**

### **Postanowienia wstępne**

#### **§ 1**

1. Usługi telekomunikacyjne świadczone są przez TELBESKID w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie oraz w Umowie.
2. Wysokość opłat za świadczone usługi telekomunikacyjne określa Cennik. Cennik obowiązujący w TELBESKID oraz Regulamin dostępne są na stronie internetowej TELBESKID, a także są przekazywane Abonentowi na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa oraz na każde żądanie Abonenta na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Na wniosek Wnioskodawcy/Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy przesyłane są przez TELBESKID przed zawarciem

Umowy w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmienionej postaci) na wskazany przez Wnioskodawcę/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.

## **Rozdział 2.**

### **Zakres usług telekomunikacyjnych świadczonych przez TELBESKID**

#### **§ 2**

- TELBESKID świadczy usługi telekomunikacyjne polegające głównie na przekazywaniu sygnałów w Sieci Telekomunikacyjnej, w tym:
1. Przyłączenie do Sieci Telekomunikacyjnej pojedynczej Stacji Telefonicznej w głównej lokalizacji Abonenta;
  2. Utrzymanie Łącza Telekomunikacyjnego ze Stacją Telefoniczną, 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 dla faksu oraz

transmisji danych, w tym połączenia do sieci Internet;

4. Udzielanie informacji o numerach telefonicznych oraz udostępnianie spisów Abonentów;
5. Świadczenie usług telefonicznych za pomocą aparatów publicznych.

### **Rozdział 3.**

#### **Warunki wykonywania Usług telekomunikacyjnych**

##### **§ 3**

1. TELBEKID zapewnia poufność informacji o świadczonych na rzecz Abonentów usługach oraz ich treści.
2. TELBEKID obowiązany jest udzielić informacji wynikających z prowadzonej dokumentacji o przyjętych do wykonania lub wykonanych Usługach wyłącznie Abonentowi, z zastrzeżeniem pkt. 3 i 4.
3. Osobom trzecim udziela się informacji o przyjętych do wykonania lub wykonanych Usługach tylko w przypadkach przewidzianych prawem.
4. Abonenci, na rzecz których świadczone są Usługi telekomunikacyjne, mogą udzielić pełnomocnictwa innym Podmiotom do wykonywania w ich imieniu oznaczonych czynności w zakresie

wynikającym z zawartej Umowy.

5. TELBEKID przechowuje dane transmisyjne (tj. dane dotyczące połączeń nawiązywanych przez Abonenta) przez okres 12 miesięcy, w sposób uniemożliwiający jakąkolwiek ingerencję powodującą zmiany treści zapisanych danych. W przypadku wniesienia reklamacji, dane przechowywane są przez okres niezbędny do rozstrzygnięcia sporu. Dane te przechowywane są wyłącznie w celu rozliczenia Usług świadczonych na rzecz Abonenta, jak również dla celów ewentualnego postępowania reklamacyjnego. Dane nie są udostępniane jakimkolwiek osobom trzecim, za wyjątkiem upoważnionych organów władzy publicznej w sytuacjach określonych właściwymi przepisami prawa.

##### **§ 4**

1. Zmian w Stacji Telefonicznej może dokonywać wyłącznie TELBEKID lub Podmiot przez niego upoważniony.
2. Urządzenia Abonenckie stanowiące zakończenie Stacji Telefonicznej włączone do Sieci Telekomunikacyjnej

muszą posiadać świadectwa homologacji lub ocenę zgodności z zasadniczymi wymaganiami, o których mowa w Prawie Telekomunikacyjnym oraz w przepisach powołanych w przepisach Prawa Telekomunikacyjnego.

3. W razie stwierdzenia przez służby techniczne TELBESKID przyłączenia przez Abonenta do Sieci Telekomunikacyjnej urządzeń nie posiadających świadectwa homologacji lub oceny zgodności z zasadniczymi wymaganiami, o których mowa w Prawie telekomunikacyjnym, TELBESKID – po uprzednim wezwaniu Abonenta do odłączenia tych urządzeń - jest uprawniony do odłączenia Stacji Telefonicznej zawieszenia świadczenia usług do tej Stacji Telefonicznej.
4. W przypadku określonym w pkt. 3, TELBESKID wzywa Abonenta do odłączenia urządzeń w terminie 14 dni, pod rygorem rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym. W razie niezastosowania się Abonenta do wezwania w wyznaczonym terminie, TELBESKID rozwiązuje Umowę ze skutkiem natychmiastowym.

## § 5

1. TELBESKID zobowiązany jest do udostępniania swoim Abonentom, po cenie określonej w Cenniku, aktualnego spisu swoich Abonentów z obszaru strefy numeracyjnej, w której znajduje się Stacja Telefoniczna Abonenta, nie rzadziej niż co 2 lata.
2. Abonent jest zobowiązany do zgłaszania zmian danych umieszczanych w spisie Abonentów - w terminie 30 dni od daty ich zaistnienia, pod rygorem umieszczenia w nowym spisie Abonentów danych ujawnionych dotychczas. W przypadku nie zgłoszenia zmian danych, o których mowa w niniejszym punkcie, TELBESKID nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Abonenta z tego tytułu.
3. Zamieszczenie w spisie Abonentów danych identyfikujących Abonenta będącego osobą fizyczną może nastąpić wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności, na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez TELBESKID z podmiotem publikującym spis

abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, z zachowaniem gwarancji ochrony danych osobowych Abonenta i tajemnicy telekomunikacyjnej. Umieszczenie danych Abonenta w spisie ograniczone jest do (i) numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta, (ii) nazwiska i imion Abonenta, (iii) nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Stacja Telefoniczna.

#### **Rozdział 4.**

### **Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych**

#### **§ 6**

1. Wnioskodawca składa wniosek o sprawdzenie możliwości przyłączenia do Sieci Telekomunikacyjnej na formularzu TELBEKID w Biurze Obsługi Klienta TELBEKID. Wniosek może być także przesłany pisemnie lub pocztą elektroniczną oraz zgłoszony telefonicznie.
2. Jeżeli Wnioskodawca wnosi o sprawdzenie możliwości przyłączenia do Sieci Telekomunikacyjnej więcej niż jednej Stacji Telefonicznej, na każdą Stację Telefoniczną składa oddzielny wniosek.
3. Jeżeli we wniosku występują braki, TELBEKID wzywa do

ich uzupełnienia w terminie 7 dni. Za datę zgłoszenia wniosku przyjmuje się datę złożenia wniosku prawidłowo wypełnionego.

4. TELBEKID zobowiązany jest do rozpatrzenia wniosku, o którym mowa w pkt.1, w terminie 90 dni i zawiadomienia Wnioskodawcy o treści rozstrzygnięcia.
5. W przypadku stwierdzenia braku możliwości przyłączenia do Sieci Telekomunikacyjnej, TELBEKID jest obowiązany zawiadomić o tym Wnioskodawcę na piśmie lub telefonicznie celem umożliwienia mu podjęcia decyzji, czy jego wniosek ma zostać w bazie TELBEKID jako Oczekujący Na Realizację. Brak pisemnej decyzji Wnioskodawcy w terminie 30 dni od zawiadomienia go przez TELBEKID traktowany będzie jako niewyrażenie zgody na pozostawienie wniosku w bazie jako Oczekującego Na Realizację.
6. TELBEKID stwierdza brak możliwości przyłączenia do Sieci Telekomunikacyjnej w następujących przypadkach:
  - a) czasowego braku Sieci Telefonicznej na obszarze, w którym

znajduje się wskazane we wniosku miejsce zainstalowania Stacji Telefonicznej lub wyłączenia tego obszaru z planu zabudowy Siecią Telefoniczną z przyczyn określonych w odrębnych przepisach;

b) niemożności przyłączenia Stacji Telefonicznej do istniejącej sieci ze względu na warunki techniczne;

c) występowania innych okoliczności uniemożliwiających przyłączenie do Sieci Telekomunikacyjnej.

7. Warunki techniczne, o których mowa w pkt.6 lit. b) zależą w szczególności od posiadania wolnych numerów w centrali miejscowej i dostępności zasobów sieciowych.

### § 7

1. W przypadku pisemnego lub telefonicznego potwierdzenia przez TELBESKID możliwości przyłączenia do Sieci Telekomunikacyjnej, Wnioskodawca i TELBESKID zawierają Umowę.

2. Umowa powinna być zawarta w terminie 30 dni od dnia stwierdzenia przez TELBESKID możliwości

przyłączenia do Sieci Telekomunikacyjnej.

### § 8

1. W okresie oczekiwania na zawarcie Umowy Wnioskodawca obowiązany jest powiadomić TELBESKID, o zmianie swego adresu oraz miejsca zainstalowania Stacji Telefonicznej, wskazanych we wniosku, co będzie traktowane jako złożenie nowego wniosku o sprawdzenie możliwości przyłączenia do Sieci Telekomunikacyjnej.

2. Wniosek może zostać przeniesiony na inną osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, w którym ma być zainstalowana Stacja Telefoniczna wyłącznie za zgodą TELBESKID.

3. W przypadku określonym w pkt.2, do okresu oczekiwania na realizację wniosku zalicza się okres, jaki upłynął od dnia jego złożenia przez poprzedniego Wnioskodawcę.

### § 9

1. Wnioski o sprawdzenie możliwości przyłączenia do Sieci Telekomunikacyjnej realizowane są przez TELBESKID w kolejności zgłoszeń i możliwości technicznych występujących na



danym obszarze

2. TELBEKID może odstąpić od zasady określonej w pkt.1 w przypadkach uzasadnionych potrzebami państwowymi, społecznymi, gospodarczymi albo względami humanitarnymi.

### § 10

1. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zobowiązuje:
  - a) TELBEKID - do stałego świadczenia usług telekomunikacyjnych określonych w Umowie i ujętych w Cenniku za pomocą Stacji Telefonicznej zainstalowanej w lokalu Abonenta, w zakresie i na warunkach określonych w tejże Umowie i Regulaminie;
  - b) Abonenta - do przestrzegania postanowień Umowy oraz Regulaminu i terminowego uiszczania opłat za usługi wykonywane na jego rzecz, wg obowiązującego Cennika.
2. Umowa może zostać zawarta na czas nieokreślony lub na czas określony.

### § 11

1. Umowa może być zawarta z Podmiotem posiadającym tytuł prawny do zajmowania Lokalu, w którym ma zostać zainstalowana Stacja Telefoniczna.
2. TELBEKID może odmówić zawarcia Umowy Wnioskodawcy, z którym rozwiązał uprzednio dowolną umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z powodu naruszenia przez niego warunków Umowy lub postanowień Regulaminu.

### § 12

1. Uchylony.
2. Na żądanie Wnioskodawcy pozostającego w ustroju małżeńskiej wspólności majątkowej Umowa może być zawarta łącznie z Wnioskodawcą oraz z małżonkiem Wnioskodawcy.
3. W Umowie zawieranej zgodnie z pkt.2 małżonkowie mogą zastrzec, że dla ważności określonych czynności prawnych związanych z Umową, lub wniosków dotyczących realizacji uprawnień wynikających z Umowy, wymagana jest zgoda obojga małżonków - Abonentów. Zastrzeżenia te mogą

w szczególności dotyczyć:

a) oświadczeń o:

- przeniesieniu uprawnień wynikających z zawartej Umowy na rzecz osób trzecich;
- wypowiedzenia Umowy;

b) wniosków o:

- Przeniesienie Stacji Telefonicznej;
- zastrzeżenie numeru;
- odłączenie Stacji Telefonicznej od Sieci Telekomunikacyjnej.

4. Jeżeli w sprawach objętych zastrzeżeniem, o których mowa w pkt.3, zostanie złożone oświadczenie lub wniosek podpisany przez jednego z małżonków, TELBEKID wzywa drugiego z małżonków do zajęcia stanowiska w terminie 30 dni. Brak odpowiedzi w wyznaczonym terminie traktowany jest jako odmowa wyrażenia zgody. W przypadku braku zgody drugiego małżonka, TELBEKID nie realizuje złożonego wniosku, a złożone oświadczenie uznaje za nieważne.

5. W sprawach nie objętych zastrzeżeniem, o którym mowa w ust. 3, TELBEKID przyjmuje oświadczenie i realizuje wnioski złożone przez każdego z małżonków - Abonentów.

Jeżeli złożone zostały wnioski lub oświadczenia o sprzecznej treści, TELBEKID realizuje wniosek lub oświadczenie złożone wcześniej. W przypadku jednak, gdy drugi wniosek lub oświadczenie złożone zostało zanim pierwszy wniosek lub oświadczenie został zrealizowany w terminach określonych w Regulaminie, TELBEKID zawiesza realizację obydwu wniosków do czasu osiągnięcia porozumienia między małżonkami - Abonentami lub orzeczenia sądu, zgodnie z przepisami kodeksu rodzinnego i opiekuńczego.

### § 13

1. W przypadku, o którym mowa w § 12 ust. 3 i śmierci jednego z małżonków - Abonentów, TELBEKID realizuje usługę świadczoną na podstawie Umowy na rzecz drugiego z małżonków, dokonując bezpłatnie odpowiednich zmian w prowadzonej przez siebie ewidencji (dokumentacji).

2. W przypadku, o którym mowa w § 12 ust. 3 i utracie uprawnień do zajmowania Lokalu, w którym zainstalowana jest Stacja Telefoniczna, przez jednego z małżonków - Abonentów w czasie trwania małżeństwa i

niezłożenia wniosków lub oświadczeń, o których mowa w § 15 i 23, Usługa świadczona na podstawie Umowy realizowana jest przez TELBEKID na rzecz małżonka pozostającego w Lokalu.

#### § 14

Umowa zawarta z jednym z małżonków może być w każdym czasie przekształcona w Umowę z obojgiem małżonków. Przekształcenie następuje w formie aneksu do Umowy, po złożeniu w TELBEKID wniosku podpisanego przez oboje małżonków o przekształcenie Umowy. Po zawarciu aneksu uznaje się Umowę za zawartą z obojgiem małżonków i stosuje się do niej odpowiednio § 12 i 13.

#### § 15

1. Abonent może rozwiązać Umowę zawartą z TELBEKID, za porozumieniem Stron, bez obowiązku zwrotu ulg przyznanych mu w związku z zawarciem Umowy na warunkach promocyjnych, w przypadku, gdy jednocześnie dojdzie do zawarcia Umowy pomiędzy TELBEKID a nowym Abonentem, dotyczącej świadczenia Usług w dokładnie tej samej lokalizacji i na tym

samym Łączu Telekomunikacyjnym.

2. Abonent nie może skorzystać z uprawnienia, o którym mowa w § 15 ust. 1 Regulaminu, jeśli posiada jakiegokolwiek zaległości z płatnościami na rzecz TELBEKID z tytułu Umowy, której dotyczyć miałyby porozumienie bądź z tytułu innej umowy.

#### § 16

Uchylony.

#### § 17

Uchylony.

#### § 18

Abonent, którego status prawny lub struktura organizacyjna ulegają zmianom w szczególności w wyniku prywatyzacji, podziału, połączenia, przekształcenia, wyodrębnienia części, tp., jest obowiązany poinformować TELBEKID o zmianach i wskazać Podmiot przejmujący prawa i obowiązki Abonenta.

#### § 19

Uchylony.

#### § 20

W przypadku, gdy z wnioskiem o zawarcie Umowy dotyczącym tej samej Stacji Telefonicznej

wystąpi więcej niż jeden Podmiot, TELBESKID zawrze Umowę z osobą, która wystąpiła z wnioskiem jako pierwsza.

## § 21

1. Zamówienia na usługi dodatkowe mogą być dokonywane przez Abonenta:

a) osobiście w siedzibie TELBESKID lub poza siedzibą TELBESKID w obecności upoważnionego przedstawiciela TELBESKID;

b) w drodze pisemnej - składane przez Abonenta zamówienia winny być zgodne z aktualną ofertą oraz Cennikiem TELBESKID.

2. Na złożone zamówienie TELBESKID udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta, czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów taryfowych lub dodatkowych opcji Usług.

3. Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego lub dodatkowej opcji Usługi następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie.

4. Świadczenie Usług w

zmienionej lub dodanej taryfie lub nowej opcji Usługi następuje od kolejnego okresu rozliczeniowego, występującego po okresie rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, lub od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług w dodanej lub zmienionej taryfie lub Usłudze, jeżeli Abonent złożył wniosek i wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług, zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy przed rozpoczęciem kolejnego okresu rozliczeniowego.

### 4.1. **Zasady korzystania z Usług telekomunikacyjnych**

## § 22

1. TELBESKID w ramach opłaty instalacyjnej, instaluje Stację Telefoniczną i przyłącza ją do Centrali Telefonicznej właściwej dla miejsca zainstalowania Stacji Telefonicznej. Na podstawie Umowy TELBESKID utrzymuje w sprawności łączy Telefoniczne, jeśli stanowią jego własność.

2. Zainstalowanie Stacji Telefonicznej w Lokalu Abonenta i jej przyłączenie do Centrali Telefonicznej powinno

nastąpić w terminie do 30 dni od dnia zawarcia Umowy.

3. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w pkt.2, TELBEKID jest zobowiązany do zapłacenia odszkodowania w wysokości 1/30 Abonamentu za każdy dzień opóźnienia.
4. Abonent ma prawo żądać odszkodowania przewyższającego kwotę określoną w § 22 ust. 3 na zasadach ogólnych.

### § 23

1. Abonenci lub Wnioskodawcy obowiązani są wykazać swoją tożsamość, adres, tytuł prawny do Lokalu, a także – na żądanie TELBEKID – dokumenty potwierdzające możliwość wykonania wobec TELBEKID zobowiązań wynikających z Umowy. Pracownicy TELBEKID winni sprawdzić wymienione dane, przy wykonywaniu następujących czynności:

- a) przyjęciu wniosku oraz oświadczenia o zmianach w złożonym wniosku o sprawdzenie możliwości przyłączenia do Sieci Telekomunikacyjnej;
- b) wykonaniu instalacji Stacji Telefonicznej;
- c) związanych z zawarciem i wypowiedzeniem Umowy;

- d) wyłączeniu lub Przeniesieniu Stacji Telefonicznej;
- e) udzieleniu informacji o przyjętych do wykonania lub wykonanych Usługach;
- f) przeniesieniu uprawnień wynikających z Umowy lub w innych przypadkach określonych w postanowieniach szczegółowych Regulaminu.

2. Postanowienia zawarte w pkt.1 dotyczą także Abonentów, których numery są zastrzeżone.

### § 24

Osoby, z którymi zawarto Umowę, mogą udzielić innym osobom pełnomocnictwa szczególnego do wykonywania w ich imieniu oznaczonych czynności w zakresie korzystania z uprawnień wynikających z Umowy.

### § 25

1. TELBEKID może na wniosek Abonenta dokonać Przeniesienia Stacji Telefonicznej na obszarze tej samej lub innej sieci miejscowej z zachowaniem postanowień § 11.
2. TELBEKID powiadamia Abonenta o przewidywanym

- terminie realizacji wniosku, o którym mowa w § 25 ust. 1. Powiadomienie to powinno nastąpić w terminie 21 dni od złożenia wniosku przez Abonenta.
3. Opłaty za Przeniesienie Stacji Telefonicznej pobiera się według ustalonych stawek w obowiązującym Cenniku. W okresie oczekiwania na Przeniesienie Stacji Telefonicznej od Abonenta nie pobiera się Abonamentu, chyba że w okresie tym Abonent wykorzystuje posiadaną Stację Telefoniczną w dotychczasowym miejscu jej lokalizacji.
  4. Wnioski o Przeniesienie Stacji Telefonicznych realizowane są w kolejności zgłoszeń według zasad określonych w § 9, przy czym wnioski te są realizowane w ramach istniejących na danym obszarze warunków technicznych.
  5. Abonent oczekujący na Przeniesienie Stacji Telefonicznej może bezpłatnie zarezerwować dotychczas posiadany numer na obszarze obsługiwanym przez tą samą Centralę Telefoniczną.
  2. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe, zgodnie z obowiązującymi przepisami wykonawczymi wydanymi na podstawie Prawa telekomunikacyjnego.
  3. Abonent ma prawo wyboru numeru z puli numerów dostępnych za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.
  4. TELBEKID zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi, tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianych służbom powołanym do niesienia pomocy.
  5. TELBEKID gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia Abonenckiego, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter Sieci Telekomunikacyjnej TELBEKID, lokalizacja ta pokrywa się z adresem Stacji Telefonicznej.
  6. Abonentowi przysługuje prawo do nieodpłatnego złożenia wniosku o określenie progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, tj. usług telekomunikacyjnych z
- § 26**
1. Numer Stacji Telefonicznej ustala i nadaje TELBEKID.

dodatkowym świadczeniem, które może być realizowane przez inny podmiot niż TELBESKID, dla każdego okresu rozliczeniowego. W szczególności oznacza to prawo Abonenta do żądania od TELBESKID nieodpłatnego poinformowania o osiągnięciu progu kwotowego oraz blokowania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie po osiągnięciu progu kwotowego oraz połączeń przychodzących z takich numerów, przy czym TELBESKID oferuje co najmniej cztery progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 100 i 200 złotych. Obowiązek poinformowania o przekroczeniu w okresie rozliczeniowym określonego progu kwotowego uznaje się za wykonany, jeśli TELBESKID wykonał co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od osiągnięcia progu kwotowego. Jeśli Abonent nie określił progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie uznaje się, że próg ten wynosi 35 złotych dla każdego okresu rozliczeniowego. Abonent może ponadto żądać, by TELBESKID nieodpłatnie blokował połączenia

wychodzące na numery o podwyższonej opłacie lub połączenia przychodzące z takich numerów bądź na numery (lub z numerów) poszczególnych usług o podwyższonej opłacie, jak również usług, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta.

7. Abonent nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do sieci TELBESKID i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w sposób powodujący nadużycie telekomunikacyjne.
8. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci TELBESKID na obszarze:
  - a) o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych;

- b) na terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
9. Abonent wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przy zmianie dostawcy usługi przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci innego operatora na:
- a) obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych;
- b) terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
10. Żądając przeniesienia przydzielonego numeru na podstawie ust. 9, Abonent może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim wypadku jest jednak zobowiązany do uiszczenia TELBESKID Abonamentu w wysokości nieprzekraczającej opłaty za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi, obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.
11. Przeniesienie numeru, o którym mowa w ust. 9 powinno nastąpić w ciągu 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług. Przekroczenie terminu uprawnia Abonenta do domagania się odszkodowania na zasadach określonych w Prawie telekomunikacyjnym.
12. Prawo do przeniesienia numeru do istniejącej sieci innego operatora, o którym mowa w ust. 9, Abonent zachowuje także po rozwiązaniu Umowy, przez okres 1 miesiąca od dnia rozwiązania Umowy. Abonent może zrzec się prawa do przeniesienia numeru po rozwiązaniu Umowy, o którym mowa w zdaniu poprzednim.

## § 27

Jeżeli właściwa miejscowa Centrala Telefoniczna, do której została przyłączona Stacja Telefoniczna Abonenta, posiada ograniczone możliwości techniczne w zakresie realizacji określonych rodzajów Połączeń Telefonicznych, na pisemny wniosek Abonenta jego Stacja



Telefoniczna może być przyłączona do innej centrali, gdy jest to technicznie możliwe.

### § 28

Instalacja Urządzeń Abonenckich stanowiących Zakończenie Stacji Telefonicznej, nabytych przez Abonenta, może być zlecona TELBEKID lub wykonana przez Abonenta we własnym zakresie.

### § 29

Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Urządzeniach Abonenckich stanowiących zakończenie Stacji Telefonicznej, będących własnością Abonenta, dokonuje Abonent na swój koszt.

### § 30

1. Abonent zobowiązany jest, w przypadku wcześniejszego powiadomienia, z wyprzedzeniem nie krótszym niż 2 dni go o tym, wyrazić zgodę na sprawdzenie stanu technicznego Stacji Telefonicznej przez służby techniczne TELBEKID, po okazaniu przez nich identyfikatorów. W razie stwierdzenia usterek lub nieprawidłowości, w tym stosowania urządzeń bez homologacji lub oceny zgodności z zasadniczymi wymaganiami o których mowa

w art. 153 ust.1 Prawa Telekomunikacyjnego, TELBEKID usuwa je (jeśli Stacja Telefoniczna stanowi własność TELBEKID) lub zobowiązuje Abonenta do wyeliminowania nieprawidłowości w wyznaczonym terminie (jeśli Stacja Telefoniczna stanowi własność Abonenta).

2. W przypadku uniemożliwienia dokonania sprawdzenia urządzeń wymienionych w pkt.1 lub odmowy usunięcia nieprawidłowości i wykonania w/w czynności w wyznaczonym terminie przez Abonenta, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zmiany postępowania, TELBEKID może rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym.

### § 31

Uchylony.

### § 32

Abonent zobowiązany jest korzystać ze Stacji Telefonicznej w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu Sieci Telekomunikacyjnej.

### § 33

1. TELBEKID dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem

podstawowy wykaz Usług zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach telefonicznych z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości Jednostek Taryfikacyjnych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń. W wykazie TELBESKID informuje Abonenta o możliwości złożenia żądania, o którym mowa w art. 64a Prawa telekomunikacyjnego.

2. TELBESKID dostarcza, w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez Abonenta, szczegółowy wykaz Usług za okresy rozliczeniowe poprzedzające o nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym złożono żądanie. Szczegółowy wykaz zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Na pisemne żądanie Abonenta szczegółowy wykaz, zawierający powyższe dane, będzie dostarczany także

Abonentowi począwszy od okresu rozliczeniowego, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, aż do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu. Za wydanie Abonentowi szczegółowego wykazu, o których mowa w niniejszej ustępie TELBESKID może pobierać opłatę określoną w Cenniku, przy czym jeśli uwzględniona zostanie reklamacja Usługi opłata podlega zwrotowi za ten wykaz, w którym ujęta została Usługa podlegająca reklamacji. Samo wniesienie przez Abonenta reklamacji nie zwalnia go od konieczności zapłaty opłaty za wykaz.

3. Wykaz szczegółowy za bieżący okres rozliczeniowy dostarczany jest w formie wydruku lub w innej uzgodnionej przez strony formie np. na adres poczty elektronicznej Abonenta, wraz z rachunkiem za okres rozliczeniowy, którego dotyczy.

### § 34

1. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi, Abonentowi przysługuje

odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej Abonamentu, liczonego według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.

2. Niezależnie od odszkodowania, o którym mowa w ust.1, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi, trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 Abonamentu.
3. Abonent jest uprawniony do dochodzenia odszkodowania przewyższającego wartość odszkodowania, o którym mowa w niniejszym paragrafie, na zasadach ogólnych.

c) opłat za wszystkie Usługi zrealizowane na jego rzecz.

2. Opłatę instalacyjną Abonent jest obowiązany uiścić w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy.
3. Opłata, o której mowa w pkt. 2, pobierana jest w wysokości określonej w Cenniku obowiązującym w dniu zawarcia Umowy.
4. Opłaty wymienione w pkt.1, z wyjątkiem opłaty instalacyjnej, uiszczane są na podstawie rachunków telefonicznych wystawianych przez TELBEKID zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
5. Jeżeli usługa świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca, wówczas Abonament ustala się w wysokości 1/30 miesięcznego Abonamentu na każdy dzień.

#### **4.2. Opłaty i rozliczenia**

##### **§ 35**

1. Abonent jest obowiązany do uiszczania:
  - a) opłaty za uzyskanie dostępu do Sieci Telekomunikacyjnej TELBEKID – jednorazowej opłaty instalacyjnej;
  - b) Abonamentu;

##### **§ 36**

Okresem rozliczeniowym dla usług telekomunikacyjnych świadczonych przez TELBEKID jest okres jednego miesiąca kalendarzowego.

##### **§ 37**

1. Rachunki telefoniczne są doręczane w formie przesyłek listowych lub gońcem.

2. Rachunki telefoniczne płatne są w terminie określonym na rachunku. Podany termin płatności nie może być krótszy niż 7 dni od dnia doręczenia rachunku.
3. Rachunek można uregulować:
  - a) w placówce Banku
  - b) w placówce pocztowej;
  - c) przelewem bankowym.
4. W przypadku zgłoszenia przez Abonenta w formie pisemnej reklamacji co do wysokości rachunku, zawieszają się zapłatę spornej kwoty rachunku. Zawieszenie zapłaty trwa do czasu zakończenia przez TELBEKID postępowania reklamacyjnego.

### § 38

1. Za opóźnienie w uiszczeniu opłat pobiera się odsetki ustawowe.
2. Odsetki należą się za czas opóźnienia, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin zapłaty rachunku.
3. W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości rachunku, za czas trwania postępowania wyjaśniającego odsetek się nie pobiera.

### § 39

Odsetki za opóźnienie w uiszczeniu opłat - należne od Abonenta wykazywane będą w odrębnym dokumencie finansowym przesyłanym do Abonenta, lub będą stanowiły odrębną pozycję na kolejnym rachunku telefonicznym.

## Rozdział 5.

### Połączenia Telefoniczne

#### 5.1. Rodzaje połączeń

### § 40

1. TELBEKID, w zależności od możliwości technicznych Centrali Telefonicznych, za pośrednictwem których jest realizowane połączenie, w tym centrali innych operatorów, wykonuje usługi Połączeń Telefonicznych w ruchu automatycznym.
2. TELBEKID zapewnia prezentację identyfikacji linii wywołującej. TELBEKID, zapewnia możliwość jednokrotnego lub trwałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej (w przypadku wniosku jako Abonenta wywoływanego – wyłącznie o ile będzie to technicznie możliwe). TELBEKID zapewnia możliwość – o ile będzie to technicznie możliwe – blokady połączeń przychodzących od

Abonenta stosującego eliminację prezentacji identyfikacji linii wywołującej.

#### § 41

W zależności od lokalizacji Stacji Telefonicznej wywołującej, a Stacji Telefonicznej wywoływanej, niezależnie od sposobu realizacji ruchu, rozróżnia się:

1. połączenia lokalne - realizowane wewnątrz sieci TELBESKID;
2. połączenia strefowe - realizowane na obszarze tej samej strefy numeracyjnej;
3. połączenia międzystrefowe - realizowane na obszarze przekraczającym zasięg jednej strefy numeracyjnej;
4. połączenia do sieci komórkowych,
5. połączenia do sieci KOMERTEL,
6. połączenia teleinformatyczne,
7. połączenia specjalne AUS (Abonenckich Usług Specjalnych),
8. połączenia AUDIOTELE,
9. połączenia do sieci inteligentnej,
10. połączenia do sieci przywoławczych,
11. połączenia międzynarodowe - wykraczające zasięgiem poza granice Polski.

### 5.2. Taryfikacja połączeń

#### § 42

1. Płatny czas trwania połączenia

w ruchu automatycznym jest rejestrowany od chwili zgłoszenia się Stacji Telefonicznej wywoływanej, do chwili rozłączenia się stacji wywołującej.

2. Płatny czas połączenia do central wewnątrzzakładowych z obsługą ręczną liczy się od chwili zgłoszenia się obsługi tej centrali.
3. Podstawą do ustalenia opłaty za połączenie w ruchu automatycznym jest czas trwania połączenia dla poszczególnych taryf.
4. Czas trwania połączenia dla transmisji telefaksowej w ruchu automatycznym liczy się jak za Połączenie Telefoniczne.
5. TELBESKID zapewnia, na żądanie Abonenta, możliwość: nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie

#### § 43

Podstawą do obliczania należności za Połączenia Telefoniczne jest:

1. czas trwania połączenia;
2. strefa taryfikacyjna;
3. okres taryfikacyjny.

#### § 44

Wysokość opłat za wszystkie Połączenia Telefoniczne

realizowane w ruchu automatycznym zawarte są w Cenniku.

## **Rozdział 6. Reklamacje**

### **§ 45**

Abonenci korzystający z usług telekomunikacyjnych TELBESKID uprawnieni są do wnoszenia reklamacji, których przedmiotem może być w szczególności:

1. niedotrzymanie z winy TELBESKID terminu zawarcia Umowy ,
2. niedotrzymanie z winy TELBESKID określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
3. niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej ,
4. nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej,
5. niedotrzymania z winy TELBESKID terminu przyłączenia do Sieci Telekomunikacyjnej.

### **§ 46**

1. Reklamacje mogą być zgłaszane w ciągu 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od

dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia rachunku telefonicznego zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w pkt.1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym TELBESKID niezwłocznie powiadamia Abonenta.
3. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu oraz wypłaty kary umownej bądź odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej

### **§ 47**

1. Reklamacja może być złożona pisemnie (osobiście podczas wizyty w Biurze Obsługi Klienta lub przesyłką pocztową), w formie elektronicznej, telefonicznie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta.
2. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi Klienta, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca

- TELBESKID, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej, TELBESKID potwierdza przyjęcie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
3. W potwierdzeniu przyjęcia reklamacji wskazany jest dzień złożenia reklamacji oraz nazwa, adres i numer telefonu jednostki TELBESKID rozpatrującej reklamację.
4. Przepisu pkt. 2 i 3 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
5. Reklamacja powinna zawierać:
- a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta, zwanego dalej „reklamującym”;
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez TELBESKID lub adres lokalizacji Stacji Telefonicznej;
- e) datę złożenia wniosku o sprawdzenie możliwości przyłączenia do Sieci Telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji, o której mowa w § 45 pkt. 1 lub 5;
  - f) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji, o której mowa w § 45 pkt. 2;
  - g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - h) 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;
  - i) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji

złożonej w formie pisemnej.

#### § 48

1. Organem właściwym do rozpatrzenia reklamacji są wyznaczone przez Zarząd służby TELBESKID.
2. TELBESKID, rozpatrując reklamacje, bierze pod uwagę wszystkie dotyczące jej okoliczności faktyczne i prawne.

#### § 49

1. TELBESKID udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się że reklamacja została uwzględniona.
2. Odpowiedzi na reklamację udziela się w formie pisemnej.
3. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, TELBESKID potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka

komunikacji elektronicznej.

4. Przepisu pkt. 3 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku TELBESKID potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, TELBESKID potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
5. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w pkt. 3 i 4, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o



których mowa odpowiednio w § 47 pkt. 3 oraz § 49 pkt. 6 ppkt. 1-6 i pkt. 7 ppkt. 1, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwi reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

6. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- a) nazwę jednostki TELBESKID rozpatrującej reklamację i jej adres;
- b) informację o dniu złożenia reklamacji;
- c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w § 47 pkt. 8;
- e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym,

a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 ustawy Prawo

Telekomunikacyjne;

- f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego TELBESKID, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

7. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo:

- a) zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą, w przypadku gdy odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej.

8. W przypadku nierozwiązania sporu w trybie postępowania reklamacyjnego, może on być rozstrzygany przed właściwym sądem powszechnym. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może

też skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, składając wnioski o zawezwanie do próby ugodowej lub wnioski o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne.

Postępowanie w trybie art. 109 w/w ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta.

Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumenckiej tego urzędu:

9. W przypadku sporu TELBESKID z Abonentem niebędącym Konsumentem kierowanego do sądu powszechnego, sądem właściwym jest sąd właściwy dla siedziby TELBESKID.

## § 52

1. Roszczenia reklamacyjne przedawniają się z upływem 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej albo od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana.
2. Bieg przedawnienia roszczeń zawieszają się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia udzielenia na nią odpowiedzi, nie dłużej jednak niż na okres przewidziany do rozpatrzenia reklamacji.

## Rozdział 7

### Dane osobowe

## § 53

1. Dane osobowe Abonenta TELBESKID przetwarza w celach wynikających z ustawy Prawo telekomunikacyjne lub innych przepisów w okresie obowiązywania umowy, a po jej zakończeniu – w okresie i dla celów dochodzenia roszczeń wynikających z umowy, jak też wykonania innych zadań przewidzianych w ustawie Prawo telekomunikacyjne lub przepisach odrębnych.
2. Dane osobowe Abonenta

przetwarzanie w celu realizacji umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w zakresie wynikającym z art. 161 ust. 2 ustawy Prawo telekomunikacyjne, nie wymaga zgody Abonenta, natomiast przetwarzanie innych danych osobowych wymaga zgody Abonenta.

## **Rozdział 8.**

### **Postanowienia końcowe**

#### **§ 54**

Uchylony.

#### **§ 55**

1. W przypadku zawierania Umowy na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa TELBEKID, Abonent będący Konsumentem ma prawo odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy, składając stosowne oświadczenie.
2. Odstąpienie od umowy zgodnie z § 55 ust. 1 wymaga złożenia jednoznacznego oświadczenia /na przykład: pismo, fax, e-mail skierowany do TELBEKID/ w terminie wskazanym w ust. 1 powyżej. Abonent może skorzystać ze wzoru stanowiącego załącznik do umowy lub ze wzoru oświadczenia stanowiącego

załącznik numer 2 do Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

3. Aby zachować termin do odstąpienia wystarczy aby Abonent wysłał informację dotyczącą przysługującego prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia.
4. W przypadku odstąpienia Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowane u niego urządzenia, a TELBEKID zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość umowę uważa się za niezawartą. TELBEKID zwraca Abonentowi w terminie nie później niż 14 dni wszystkie otrzymane od Abonenta płatności w związku z usługą, przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Abonent, chyba że Abonent wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu. W każdym przypadku Abonent nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem. Jeśli TELBEKID udostępnił Abonentowi urządzenia na

czas obowiązywania Umowy np. router, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania urządzeń z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.

5. Jeżeli Abonent wskazany w ust. 1 zażąda rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, składając stosowne oświadczenie o tej treści, zapłaci wówczas TELBESKID kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformował TELBESKID o odstąpieniu od umowy.

### § 56

W kwestiach nie uregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie właściwe przepisy prawa w tym w szczególności Prawa Telekomunikacyjnego.

### § 57

1. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez TELBESKID na jego stronie internetowej.

2. TELBESKID zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej TELBESKID zapewnia:

- a) cykliczne przeglądy stanu technicznego jego Sieci Telefonicznej,
- b) bieżącą naprawę usterek i awarii Sieci Telefonicznej,
- c) techniczną pomoc przy usuwaniu usterek lub awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
- d) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez TELBESKID, trwających promocjach i ofertach specjalnych,
- e) rozpatrywanie reklamacji,
- f) informacje o wystawionych rachunkach i płatnościach.

3. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług:

- a) na stronie internetowej TELBESKID,
- b) pod numerem telefonu BOK wskazanym na stronie internetowej TELBESKID,

- c) e-mailem na adres podany w Umowie,  
d) osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
4. Opłaty za połączenie z numerem BOK nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.
5. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej TELBESKID oraz dostarczany przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
6. Usunięcie powstałej usterki bądź awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 2 dni robocze od dnia powiadomienia o usterce lub awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.
7. Naprawa lub wymiana sprzętu stanowiącego własność TELBESKID bądź usuwanie usterek lub awarii, a także pomoc techniczna następuje:
- a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w sprzęcie lub Sieci Telefonicznej TELBESKID, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem TELBESKID lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent;
- b) odpłatnie, w przypadku utraty sprzętu, jego uszkodzenia, lub usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem i instrukcją postępowania ze sprzętem.

### **§ 58**

Regulamin wchodzi w życie z dniem 21 grudnia 2020 r.