

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELENOVUM

§1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy o świadczenie Usług TeleNOVUM, dalej zwanej Umową, na podstawie której Telekomunikacja NOVUM Sp. z o. o., zwana dalej Operatorem, z siedzibą w Warszawie przy ul. Raclawickiej 146, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000227520, NIP 9491924705, wykonująca działalność telekomunikacyjną na podstawie zaświadczenia o wpisie do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 5320 wydanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, świadczy Usługi TeleNOVUM.

§2 UMOWA

1. Zawarcie Umowy z Abonentem uzależnione jest od istnienia technicznych i prawnych możliwości realizacji Usług. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta.

2. Abonent zobowiązany jest informować Operatora o zmianie swoich danych wskazanych w Umowie, pod rygorem uznania pism, rachunków lub faktur skierowanych na ostatnio wskazany adres za skutecznie doręczone.

3. Zmiana warunków Umowy, w szczególności poprzez wybór innej Taryfy, może zostać dokonana za pośrednictwem infolinii Operatora pod nr 0-801077333. Operator listownie potwierdza Abonentowi zmienione warunki.

§3 ŚWIADCZENIE USŁUG

1. Operator świadczy Usługi w zakresie:

a) utrzymania łącza Abonenckiego do sieci telefonicznej Telekomunikacji Polskiej S.A. (TP S.A.) w gotowości do świadczenia Usług TeleNOVUM wraz z innymi Usługami Dodatkowymi, których szczegółowa lista oraz data ich dostępności dla Abonenta określona jest w Cenniku;

b) realizacji połączeń telefonicznych krajowych i międzynarodowych, kierowanych do sieci Operatora poprzez preselekcję lub numer dostępu (prefiksu) wskazanego przez Operatora.

2. Skorzystanie z Usług TeleNOVUM oraz Usług Dodatkowych wymaga wypowiedzenia przez Abonenta umowy o świadczenie usług telefonicznych z TP S.A.

3. Abonent korzysta z połączeń objętych Usługą Preselekcji poprzez preselekcję, bądź – do czasu realizacji Zlecenia Preselekcji – poprzez każdorazowe wybieranie numeru dostępu (prefiksu) wskazanego przez Operatora.

4. Operator może zawiesić świadczenie całości lub części Usług w następujących przypadkach:

a) Abonent zalega z płatnością przez okres dłuższy niż 30 dni;

b) Abonent nie zastosuje się w terminie 3 dni do wezwania, o którym mowa w §4 ust. 5;

c) stwierdzenia nietypowej charakterystyki połączeń, w szczególności wskazującej na możliwość nadużyć lub zagrożenia płatności ze strony Abonenta;

d) Abonent podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług TeleNOVUM;

e) w przypadkach wskazanych w §7 ust. 5 litery b) – e).

5. Operator zastrzega sobie prawo blokowania dostępu do numerów wykorzystywanych do nadużyć na szkodę Abonentów lub Operatora.

6. W ramach obsługi serwisowej, Operator dokonuje konserwacji i usuwania uszkodzeń oraz awarii w Urządzeniach Abonenckich będących własnością Operatora oraz w łączach telefonicznych służących do przyłączenia Abonenta do Sieci. Abonent może zgłaszać problemy w korzystaniu z Usługi oraz zasięgać informacji na temat Usług w Biurze Obsługi Klienta (BOK) pod nr 0-801077333

§4 NALEŻNOŚCI Z TYTUŁU ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania należności za Usługi zrealizowane w danym Okresie Rozliczeniowym w terminie płatności, wskazywanym na doręczanych mu rachunkach lub fakturach – bez względu na okoliczność, kto z tych Usług bezpośrednio skorzystał. W przypadku nieotrzymania rachunku lub faktury za Okres Rozliczeniowy, Abonent winien niezwłocznie zgłosić ten fakt Operatorowi.

2. Należności wobec Operatora z tytułu realizacji Usług naliczane są na podstawie cen wskazanych w Cenniku odpowiednich dla wybranej Taryfy i okresu, na jaki została zawarta Umowa, obowiązującym w chwili wykonania Usługi lub Warunków Promocji, jeśli dotyczą one modyfikacji stawek opłat za świadczone Usługi. Opłata aktywacyjna,

abonamentowa i Usługa zawieszenia świadczenia Usług TeleNOVUM płatne są z góry. Pozostałe usługi płatne są z dołu, z tym że płatność za Usługi Dodatkowe ujmowana jest na rachunku lub fakturze za kolejny Okres Rozliczeniowy.

3. Okres Rozliczeniowy trwa jeden miesiąc począwszy od daty aktywacji; jeżeli jednak należność za Usługi zrealizowane w tym czasie wynosiłaby mniej niż 20 PLN netto, Okres ten zakończy się w miesiącu, w którym należność wobec Operatora przekroczyłaby kwotę – nie później jednak, niż po 6 miesiącach od rozpoczęcia Okresu Rozliczeniowego. Operator zastrzega możliwość zmiany długości Okresu Rozliczeniowego w przypadku zaistnienia ważnych względów organizacyjnych.

4. Operator zastrzega również możliwość obciążenia Abonenta opłatą za Usługi, które nie zostały uwzględnione w rachunkach lub fakturach wystawionych za poprzednie Okresy Rozliczeniowe, w sytuacjach wyjątkowych lub niezależnych od Operatora.

5. W przypadku świadczenia Usługi podlegającej opłacie abonamentowej przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa ta była świadczona; za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu takiej Usługi trwającej dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

6. Operator może wezwać Abonenta do zabezpieczenia płatności lub wpłaty zaliczki w toku Okresu Rozliczeniowego, o ile ilość wykonywanych połączeń uzasadniać będzie obawę zagrożenia płatności ze strony Abonenta.

7. Zapłata dokonana jest z chwilą uznania rachunku bankowego wskazanego na rachunku lub fakturze przez Operatora. W przypadku opóźnienia w zapłacie należności, Operator uprawniony będzie – na co Abonent wyraża zgodę – do naliczenia odsetek ustawowych, jak też obciążenia Abonenta kosztami wzywania go do zapłaty (w wysokości określonej w Cenniku).

8. W przypadku, gdy okres opóźnienia przekraczać będzie jeden miesiąc, Operator uprawniony będzie do rozpoczęcia procedury windykacji należności za pośrednictwem profesjonalnej firmy windykacyjnej. Abonent zobowiązany będzie do pokrycia kosztów takiej procedury (w wysokości określonej w Cenniku).

§5 ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

1. Wobec Abonentów niebędących Konsumentami, Operator nie ponosi odpowiedzialności za działania osób trzecich ani za utracone korzyści.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie urządzeń końcowych Abonenta skutkujących niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług świadczonych przez Operatora.

3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, za którą Operator ponosi odpowiedzialność, nie dłużej jednak niż za 30 dni, Abonentowi przysługuje kara umowna w wysokości 1/30 opłaty miesięcznej, chyba, że łączny czas przerw w Okresie Rozliczeniowym był krótszy niż 24 godziny. Wpłata kar umownych następuje w przypadku uwzględnienia wniosku przez Abonenta reklamacji, stosownie do jego wniosku – poprzez zaliczenie kary na poczet przyszłych należności, wpłatę na rachunek bankowy bądź przekaz pocztowy. W pozostałym zakresie, Operator ponosi wobec Konsumentów odpowiedzialność na zasadach ogólnych określonych w Kodeksie Cywilnym.

§6 POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Abonent składa reklamację ustnie do protokołu sporządzonego przez Biuro Obsługi Klienta Operatora albo pisemnie (na adres: Telekomunikacja NOVUM Sp. z o.o. ul. Przemysłowa 1, 07-410 Rzekuń), telefonicznie bądź przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależyście wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia rachunku lub faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności za Usługi. Reklamację złożoną po upływie terminu Operator pozostawi bez rozpoznania, o czym powiadomi reklamującego.

2. Reklamacja powinna zawierać:

a) imię i nazwisko (firmę) oraz adres Abonenta,

b) numery telefonów oraz okres, których dotyczy reklamacja,

c) przedmiot reklamacji i wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację,

d) datę zawarcia Umowy oraz jej oznaczenie (numer),

e) w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności – wysokość żądanej kwoty oraz numer rachunku bądź adresu właściwy do wypłaty, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności.

3. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. W przypadku złożenia reklamacji przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość,

Operator w terminie 14 dni potwierdzi na piśmie jej przyjęcie, chyba, że w tym czasie udzieli odpowiedzi na reklamację. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.

4. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji, Abonent może w terminie 14 dni wnieść pisemne odwołanie do Telekomunikacja NOVUM Sp. z o.o. ul. Przemysłowa 1, 07-410 Rzekuń, który rozpatruje odwołanie i udziela Abonentowi odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jego wniesienia.

5. Wniesienie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku zapłaty reklamowanej należności.

§7 CZAS OBOWIĄZYWANIA UMOWY

1. Umowa zawierana jest standardowo na czas nieoznaczony, chyba że Umowa stanowi inaczej. Każda ze stron może rozwiązać taką Umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym wypowiedzenie wpłynęło do Operatora. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.

2. Jeżeli Umowa została zawarta na czas określony, w razie rezygnacji przez Abonenta z Usługi TeleNOVUM przed wygaśnięciem Umowy, Telekomunikacja Novum Sp. z o. o. uprawniona będzie do rozwiązania Umowy i obciążenia Abonenta jednorazową Opłatą Wyrównawczą. Opłata Wyrównawcza jest wyliczana, jako różnica między opłatą aktywacyjną przewidzianą w Cenniku dla umowy zawartej na czas nieoznaczony a opłatą aktywacyjną przewidzianą w Cenniku dla umowy zawartej na czas określony dla wybranej taryfy i rodzaju dostępu.

3. Po upływie okresu, na jaki Umowa została zawarta, Umowa przekształci się automatycznie w umowę zawartą na czas nieoznaczony, chyba że najpóźniej 30 dni przed upływem okresu jej obowiązywania do Telekomunikacja NOVUM Sp. z o. o. wpłynie pisemne oświadczenie Abonenta o rezygnacji z przedłużenia Umowy.

4. W przypadku zawarcia Umowy:

a) poza lokalem przedsiębiorstwa, bądź też:

b) za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, Abonent może odstąpić od Umowy bez podania przyczyn w terminie dziesięciu dni od dnia jej zawarcia. W przypadku wskazanym w punkcie 4 litera b) uprawnienie to wygasa jednak z chwilą skorzystania przez Konsumenta z Usług Operatora.

5. Operator może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy:

a) Abonent, pomimo zawieszenia świadczenia Usług, w wyznaczonym przez Operatora dodatkowym terminie nie ureguje zaległych płatności;

b) Abonent korzysta z Usług w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych osobom trzecim.

c) dane podane przez Abonenta przy zawarciu Umowy są nieprawdziwe;

d) z przyczyn technicznych nie jest możliwe dalsze świadczenie na rzecz Abonenta Usług lub też zapewnienie ich należytej jakości;

e) w przypadku śmierci Abonenta albo wykreślenia Abonenta niebędącego osobą fizyczną z właściwego rejestru albo ewidencji lub złożenia wniosku o upadłość Abonenta.

6. Oświadczenia Stron dotyczące rozwiązania lub odstąpienia od Umowy wymagają zachowania formy pisemnej. Oświadczenie Abonenta winno zostać wysłane na adres: Telekomunikacja NOVUM Sp. z o.o. ul. Przemysłowa 1, 07-410 Rzekuń oraz zawierać:

a) imię i nazwisko (firmę) Abonenta oraz adres Abonenta;

b) przedmiot Umowy;

c) datę zawarcia oraz oznaczenie (numer) Umowy zawartej na piśmie;

d) numery telefonów wskazanych w Umowie.

7. Zniesienie ustanowionej na rzecz Abonenta preselekcji wymaga zwrócenia się przezeń z odrębnym, pisemnym wnioskiem do TP S.A.

8. Dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną oraz dane Abonentów przetwarzane będą w celu dokonywania rozliczeń międzyoperatorskich, wykonywania niniejszej Umowy, dochodzenia wynikających z niej roszczeń, do upływu okresu ich przedawnienia oraz wykonywania innych zadań określonych w ustawie Prawo telekomunikacyjne.

9. Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych w celach opisanych w pkt. 8 niniejszego Regulaminu, Abonent oświadcza, że przekazuje je dobrowolnie w ww. celach oraz przyjmuje do wiadomości, iż ma prawo dostępu do treści danych i prawo ich poprawiania zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych z 29 sierpnia 1997 r. /Dz.U. 2002 nr 101 poz. 926 ze zm./.

§8 OBOWIĄZYWANIE REGULAMINU

1. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 02 stycznia 2008, z uwzględnieniem zmiany nazwy Operatora, z dnia 10.04.2008r.

2. Aktualne teksty Regulaminu i Cenników oraz informacje o Usługach Operatora dostępne są na stronie www.t-novum.pl.