

Rozdział I - Postanowienia Ogólne

§ 1

1. ESPOL Spółka z o.o. zwana dalej „Operatorem” jest spółką działającą na terenie Rzeczypospolitej Polskiej na podstawie zaświadczenia o wpisie do rejestru przedsiębiorstw telekomunikacyjnych pod nr 327, z siedzibą w Szczecinie (70-463) przy ul. Piłsudskiego 23, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym Szczecin - Centrum w Szczecinie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, numer KRS 0000197590, kapitał zakładowy 700.000 zł, NIP: 851-10-38-723, REGON: 810833173.

2. ESPOL Spółka z o.o. oświadcza, że działa zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne oraz innymi powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

3. Abonent jest konsumentem i nie używa Usługi do celów komercyjnych lub zawodowych.

§ 2

Użyte w Regulaminie terminy oznaczają:

- 1) **Abonent** – strona umowy o świadczenie usługi zawartej z Operatorem,
- 2) **Cennik** – cennik usług telekomunikacyjnych Operatora.
- 3) **Lokal** – budynek lub mieszkanie, w którym znajduje się Zakończenie Sieci.
- 4) **Przedstawiciel** – pracownik Operatora legitymujący się firmowym identyfikatorem lub pracownik podwykonawcy legitymujący się zleceniem na wykonanie prac,
- 5) **Regulamin** – niniejszy regulamin,
- 6) **Umowa** – umowa o świadczenie usługi zawarta pomiędzy Abonentem a Operatorem.
- 7) **Urządzenia** – zainstalowane elementy sieci takie jak: koncentratory, zasilacze, kable, gniazda będące własnością Operatora,
- 8) **Usługa** – usługa telefoniczna ESTEL,
- 9) **Usterka** – techniczna wada uniemożliwiająca przesyłanie danych,
- 10) **Warunki Promocji** – warunki promocji, w oparciu o które zawierana jest Umowa Abonenta z Operatorem.
- 11) **Zakończenie sieci** – punkt sieci Operatora przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do sieci,

§ 3

Usługa świadczona przez Operatora obejmuje:

- 1) przyłączenie do sieci ESPOL;
- 2) usługi połączeń telefonicznych w ruchu automatycznym:
 - a) połączenia lokalne (realizowane wewnątrz sieci Operatora w tej samej strefie numeracyjnej),
 - b) połączenia strefowe (realizowane w tej samej strefie numeracyjnej nie będące połączeniami lokalnymi),
 - c) połączenia międzystrefowe (realizowane na obszarze wykraczającym poza strefę numeracyjną, w której nastąpiło rozpoczęcie połączenia, na terenie kraju, do sieci stacjonarnych),
 - d) połączenia międzynarodowe (wykraczające poza granice Rzeczypospolitej Polskiej),
 - e) połączenia do sieci komórkowych,
 - f) inne połączenia określone w Cenniku;
- 3) związane z usługami telefonicznymi usługi dodatkowe oraz inne usługi określone w Cenniku, a także usługi telefoniczne świadczone przez inne podmioty, do których Abonenci mają dostęp na mocy umów zawartych pomiędzy Operatorem a tymi podmiotami.

§ 4

Operator powierza Abonentowi Urządzenia do korzystania. Zawarcie umowy abonенckiej na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie nie powoduje nabycia własności Urządzeń przez Abonenta.

Rozdział II - Umowa

§ 5

1. Umowa pod rygorem nieważności zostaje zawarta w formie pisemnej.
2. Umowa może być zawarta na czas określony lub czas nieokreślony.
3. Abonent jest zobowiązany do informowania Operatora o zmianach swoich danych zawartych w umowie w terminie 14 dni od ich wystąpienia.

Rozdział III – Numer abonенcki

§ 6

1. Numer abonенcki służy do identyfikacji urządzenia końcowego w sieci telekomunikacyjnej i nadawany jest przez Operatora.
2. Numer abonенcki może być zmieniony przez Operatora odpłatnie na życzenie Abonenta w przypadku gdy jest to technicznie możliwe.
3. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z nadanego numeru jest uciążliwe.
4. Operator może dokonać zmiany numeru abonенckiego. Operator powiadamia pisemnie Abonenta o planowanej zmianie numeru oraz o nowym numerze co najmniej 90 dni przed terminem wprowadzenia zmiany.

Rozdział IV - Zasady podłączenia i warunki korzystania z Usług

§ 7

1. Operator zobowiązuje się do wykonania Zakończenia Sieci w lokalu Abonenta w terminie określonym w Umowie, chyba że strony uzgodnią w formie pisemnej inaczej.
2. W celu wykonania Zakończenia Sieci Abonent zobowiązuje się do udostępnienia w uzgodnionym terminie Lokalu upoważnionemu pracownikowi Operatora. Przygotowanie miejsca instalacji należy do Abonenta.
3. Jeżeli w dniu zawarcia umowy Abonent posiada niezbędne okablowanie umożliwiające realizację usługi, zobowiązania Operatora ograniczają się do uaktywnienia Abonentowi dostępu do Usługi. Warunek ten nie zwalnia Abonenta z wniesienia na rzecz Operatora opłaty instalacyjnej zgodnej z Cennikiem.
4. Podstawą uruchomienia Usługi jest podpisanie przez Abonenta protokołu odbioru technicznego, stanowiącego integralną część Umowy.

§ 8

1. W celu zapewnienia ochrony interesów Abonenta oraz kontroli kosztów przez niego ponoszonych Operator stosuje limit wartości połączeń. Jest to ograniczenie kwoty należnej Operatorowi za usługi wykonane na rzecz Abonenta z

uwzględnieniem opłat za abonament, usługi dodatkowe oraz zrealizowane połączenia telefoniczne.

2. Operator określa w Cenniku limit wartości połączeń. Abonent może określić inny limit wartości połączeń z zastrzeżeniem ust. 3 niniejszego paragrafu.

3. Limit może zostać zwiększony o kwotę kaucji złożonej przez Abonenta u Operatora. Kaucja nie podlega oprocentowaniu i podlega zwrotowi w przypadku rozwiązania Umowy pod warunkiem nie zalegania przez Abonenta z opłatami.

4. Przekroczenie przez Abonenta limitu wartości połączeń uprawnia Operatora, za wcześniejszym powiadomieniem Abonenta, do ograniczenia świadczenia usług poprzez zawieszenie świadczenia na rzecz Abonenta połączeń wychodzących, na co Abonent wyraża zgodę.

Rozdział V - Jakość usług, obsługa serwisowa

§ 9

Operator świadczy usługę telefoniczną zgodnie z zawartą Umową i Regulaminem w zasięgu sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych.

§ 10

1. Jeżeli Usługa funkcjonuje nieprawidłowo, Operator jest zobowiązany do niezwłocznego podjęcia działań interwencyjnych i usunięcia niesprawności w możliwie najkrótszym czasie od momentu powzięcia o tym wiadomości.
2. W przypadku, jeżeli jest to konieczne, Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Operatorowi lokalu celem zlokalizowania i usunięcia niesprawności.
3. Operator zobowiązany jest do bezpłatnej naprawy lub wymiany wadliwych Urządzeń powierzonych Abonentowi w ramach realizacji umowy, przez cały czas obowiązywania Umowy, o ile wada jest następstwem przyczyny tkwiącej w urządzeniu przed jego montażem lub wynika z normalnego zużycia eksploatacyjnego.

Rozdział VI - Obowiązki Abonenta

§ 11

1. Abonent jest zobowiązany:
 - a) udostępnić w uzgodnionym terminie Lokal w celu instalacji Zakończenia Sieci,
 - b) uiścić opłatę instalacyjną,
 - c) opłacać terminowo opłaty abonamentowe,
 - d) nie podejmować działań utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych przez innych użytkowników sieci Operatora lub innych sieci,
 - e) korzystać z Usługi w sposób niesprzeczny z prawem i dobrymi obyczajami z poszanowaniem prywatności i dóbr osobistych innych osób,
 - f) korzystać z Usługi wyłącznie za pomocą sprzętu spełniającego wymagania określone przez obowiązujące przepisy,
 - g) sprawować pieczęć nad Urządzeniami, zapobiegać ich utracie i uszkodzeniu,
 - h) pokryć wszelkie koszty związane z naprawą Urządzeń uszkodzonych wskutek nieprawidłowego ich użytkowania,
 - i) dopuścić Przedstawicieli Operatora do okresowej kontroli sieci lub należącego do Operatora sprzętu w tym Urządzeń, znajdującego się w lokalu Abonenta.
2. Abonentowi nie wolno dołączać do sieci sprzętu nie spełniającego wymogów wynikających z obowiązującego prawa lub dołączać sprzętu w punktach nie będących Zakończeniami Sieci.

3. Abonent może korzystać z Usługi wyłącznie w Lokalu.

§ 12

1. Wysokość opłat i sposób ich naliczania określa Cennik.
2. Abonent zobowiązany jest do opłacania opłaty abonamentowej z góry w terminie do 15 każdego miesiąca.
3. Wysokość opłaty abonamentowej za miesiąc kalendarzowy, w którym Operator rozpoczął świadczenie usługi stanowi iloczyn 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej i liczby dni pozostałych do upływu miesiąca, w którym nastąpiło przyłączenie.
4. Operatorowi przysługuje prawo naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie w zapłacie opłaty abonamentowej lub innych opłat należnych od Abonenta.
5. Abonent może zmienić plan taryfowy oraz abonament po uiszczeniu opłaty zgodnej z obowiązującym cennikiem usług.

Rozdział VII - Odpowiedzialność Stron

§ 13

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług albo innych zobowiązań umownych w zakresie określonym Regulaminem, Umową i Warunkami Promocji, z wyłączeniem sytuacji, w których niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług albo innych zobowiązań umownych wynikało z winy Abonenta, nieprzestregania przez niego postanowień Regulaminu, Umowy i Warunków Promocji lub działania Abonenta niezgodnego z prawem, albo też wskutek siły wyższej.
2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi 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, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
4. Świadczenia, o których mowa jest w dwóch ustępach poprzedzających, płatne są w terminie 30 dni od daty rozpatrzenia reklamacji, na konto wskazane przez Abonenta, chyba że Abonent wyrazi zgodę na ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za Usterki powstałe w Urządzeniach, a także innym sprzęcie z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

Rozdział VIII - Postępowanie reklamacyjne

§ 14

1. Reklamacja może zostać wniesiona z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi lub co do wysokości naliczonych przez Operatora opłat.
2. Reklamacja powinna zostać złożona w Biurze Obsługi Klienta Operatora w formie pisemnej, ustnie do protokołu, lub w inny określony przepisami prawa sposób.

3. Reklamacja powinna zawierać:

- imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
- określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
- przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci,
- datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług,
- wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,
- numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,
- podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

4. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 3 a do e, g lub h, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamacja pozostawia się bez rozpoznania.

5. Reklamację można wnieść w ciągu 12 miesięcy, licząc od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, albo od dnia, w którym usługa została wykonana lub miała być wykonana. Reklamację złożoną po terminie wskazanym wyżej Operator ma prawo pozostawić bez rozpoznania.

6. Zgłoszenie reklamacji co do wysokości opłat nie zwalnia Abonenta od obowiązku zapłaty reklamowanej kwoty.

7. Operator udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie do 30 dni, licząc od dnia jej wniesienia, z tym jednak zastrzeżeniem, że jeżeli reklamacja w ciągu 14 dni od daty jej wniesienia nie zostanie przez Operatora rozpatrzona to Operator w terminie 14 dni od daty wniesienia potwierdza w formie pisemnej jej przyjęcie.

§ 15

1. Spory między Abonentem będącym konsumentem a Operatorem, zamiast postępowania przed sądami powszechnymi, mogą być rozwiązywane na drodze polubownej w postępowaniu mediacyjnym toczonym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub rozstrzygane przed polubownymi sądami konsumenckimi działającymi przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

2. Warunki i zasady alternatywnego rozstrzygania sporów określają przepisy art. 109 i 110 ustawy prawo telekomunikacyjne.

Rozdział IX - Zawieszenie umowy

§ 16

1. W przypadku gdy Umowa została zawarta na czas nieokreślony, Abonent może, po złożeniu pisemnego wniosku, zawiesić korzystanie z Usługi na okres do sześciu miesięcy. Abonent ponosi opłatę za zawieszenie usług zgodnie ze stawkami określonymi w cenniku.

2. Ponowne zawieszenie może nastąpić dopiero po upływie pełnych 12 miesięcy od zakończenia poprzedniego okresu zawieszenia.

§ 17

1. Operator może zawiesić świadczenie Usług w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika lub Warunków Promocji.

2. Operator może zawiesić świadczenie Usług za wcześniejszym powiadomieniem Abonenta, gdy Abonent pozostaje w zwole w dokonaniu zapłaty za świadczone usługi lub w zwole w zapłacie opłaty aktywacyjnej przez okres przekraczający 30 dni.

3. Operator wznowi świadczenie usług zawieszonych z przyczyn, o których mowa w ust. 1, na wniosek Abonenta, odpowiednio po zaprzestaniu naruszeń i zlikwidowaniu ich skutków. 4. Operator wznowi świadczenie Usług zawieszonych z przyczyn, o których mowa w ust. 2 po uprzednim uregulowaniu przez Abonenta wszystkich zaległych opłat.

5. W przypadku wznowienia świadczenia Usług przez Operatora, Umowa, w przypadku gdy była w chwili zawieszenia świadczenia usług Umową zawartą na czas oznaczony, ulega automatycznemu przedłużeniu o okres od dnia zawieszenia do dnia wznowienia świadczenia usług przez Operatora.

6. Operator ma nadto prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli żądanie takie zgłoszą właściwe i uprawnione do tego organy w tym w szczególności organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego.

Rozdział X - Wypowiedzenie, rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy

§ 18

Jeśli postanowienia Umowy, Warunków Promocji lub Regulaminu nie stanowią inaczej, Umowa może zostać wypowiedziana przez każdą ze stron, za jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego następującego bezpośrednio po okresie, w którym wypowiedzenie zostało złożone. Wypowiedzenia należy dokonać pisemnie listem poleconym lub poprzez osobiste doręczenie drugiej stronie Umowy. Umowa może zostać rozwiązana za porozumieniem stron w innym uzgodnionym terminie.

§ 19

Umowa wygasa wskutek:

- upływu czasu, na jaki została zawarta w przypadku Umów zawartych na czas określony, o ile nie ulegnie ona przedłużeniu na czas nieokreślony w trybie opisanym w Umowie;
- śmierci Abonenta;

- powzięcia przez Operatora wiadomości o utracie przez Abonenta prawa do Lokalu;

- wygaśnięcia, cofnięcia lub ograniczenia koncesji lub zezwolenia Espol na prowadzenie działalności.

§ 20

W razie śmierci Abonenta jego małżonek, zstępni lub wstępni, mogą wystąpić o zawarcie Umowy i świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy o ile spełniają inne wymogi w szczególności dotyczące prawa do Lokalu, w którym świadczona jest Usługa. Po otrzymaniu wniosku Operator zawiera Umowę i kontynuuje świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy na rzecz nowego Abonenta.

§ 20

1. W przypadku, gdy Operator zawiesił świadczenie usług z przyczyn leżących po stronie Abonenta, zaś Abonent nie ureguluje całości zaległych Opłat lub nie usunie innych przyczyn zawieszenia. Operator może po upływie 30 dni od daty zawieszenia usług rozwiązać umowę z Abonentem. Warunkiem rozwiązania umowy w trybie opisanym w zdaniu poprzedzającym jest po uprzednie wezwanie Abonenta do zapłaty zaległości lub usunięcia innych przyczyn zawieszenia.

2. Operator może rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym z winy Abonenta, jeżeli Abonent niewłaściwie wykonuje postanowienia Umowy, Regulaminu lub Warunków Promocji, wykorzystuje usługi świadczone przez Operatora, jak również udostępnione przez Operatora urządzenia, do celów niezgodnych z prawem, postanowieniami Umowy, Regulaminu, Warunków Promocji w tym w szczególności w przypadku gdy Abonent:

- nie udostępni w uzgodnionym terminie Lokalu w celu instalacji Zakończenia Sieci lub aktywacji Usługi,
- podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników sieci Operatora lub innych sieci,
- korzystając z Usługi, narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby,
- wykorzystuje Usługę do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami,
- korzysta z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy,
- przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy podał nieprawdziwe informacje mogące mieć wpływ na jej realizację,
- nie dopuszcza Przedstawicieli, Operatora do okresowej kontroli sieci lub Sprzętu znajdującego się w lokalu Abonenta.

§ 21

W przypadku wszczęcia w stosunku do Abonenta postępowania egzekucyjnego zobowiązany jest on niezwłocznie powiadomić o tym fakcie Operatora. W takim przypadku Operator ma prawo zawiesić świadczenie usług na rzecz Abonenta, uzależnić dalsze świadczenie usług od złożenia przez Abonenta stosownego zabezpieczenia, jak również rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym.

§ 22

Operatorowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy w przypadku braku możliwości świadczenia usług spowodowanego brakiem warunków do prawidłowej instalacji lub zmianą warunków technicznych w trakcie trwania umowy uniemożliwiających świadczenie usług w lokalizacji Abonenta.

§ 23

Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Operator zaprzestaje świadczyć na rzecz Abonenta usługi, a Abonent zobowiązany jest do zwrotu na rzecz Operatora Urządzeń.

Rozdział XI - Rozwiązanie umowy

§ 24

1. W celu utrwalenia wniosków i oświadczeń składanych przez Abonenta, jak również w celu należytego wykonania Usług przez Operatora, Abonent wyraża zgodę na rejestrowanie rozmów telefonicznych prowadzonych przez niego z Biurem Obsługi Klienta.

2. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnią tajemnicę:

- informacji przekazywanych w Sieci Operatora,
 - danych osobowych Abonentów,
 - danych transmisyjnych, przetwarzanych dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, zarządzania ruchem w sieciach telekomunikacyjnych, obsługi klienta lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, z wyjątkiem sytuacji opisanych w ust. 4 niniejszego paragrafu oraz w innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
3. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu informacji w następujących przypadkach:
- awarii lub uszkodzenia sieci Operatora,
 - popętnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego,
 - przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora,
 - w innych sytuacjach przewidzianych prawem.

§ 25

W sprawach nieregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy Prawa Telekomunikacyjnego oraz inne powszechnie obowiązujące.

§ 26

Wszelkie usterki należy zgłaszać w dziale obsługi klienta ESPOL nr tel. (091)33 33 344 lub elektronicznie: biuro@tstd.pl bądź: pomoc@espol.com.pl.

Zarząd ESPOL Sp.z o.o.