

*Załącznik do umowy
o świadczenie usług
telekomunikacyjnych*

***Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych
przez Miejskie Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej
– Krośnieński Holding Komunalny Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
z dnia 1 września 2008 roku
ze zmianami wprowadzonymi uchwałą Zarządu MPGK Krosno Sp. z o.o. z dnia 27.03. 2013r.,
Nr 12/2013***

§1.

Postanowienia ogólne

Niniejszy Regulamin stanowi integralną część umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na podstawie których Miejskie Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej – Krośnieński Holding Komunalny Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, zwane dalej MPGK, z siedzibą w Krośnie, kod: 38-400, przy ulicy Fredry 12, świadczy usługi telekomunikacyjne na rzecz swoich Klientów. Regulamin określa zakres i szczegółowe warunki wykonywania usług telekomunikacyjnych.

§2.

Zawarcie umowy

1. Zawarcie umowy z Klientem uzależnione jest od istnienia technicznych i prawnych możliwości realizacji usług w danej lokalizacji.
2. MPGK zawiera umowę w terminie do 30 dni od dnia złożenia zamówienia przez Klienta.
3. Klient zobowiązany jest informować MPGK o zmianie swoich danych, które podał przy zawarciu umowy, jak również podawanych w terminie późniejszym. MPGK zobowiązane jest informować niezwłocznie Klienta o zmianie swoich danych teleadresowych.
4. Klient chcący dokonać zmian warunków umowy jest obowiązany przybyć do Biura Obsługi Klienta MPGK w celu sporządzenia aneksu do umowy.
5. MPGK może uzależnić zawarcie umowy od pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta.

§3.

Świadczenie usług

1. Rozpoczęcie świadczenia usług na rzecz Klienta następuje w terminie wskazanym w umowie, który nie może być oznaczony później niż 30 dni od dnia jej zawarcia.
2. MPGK może zawiesić świadczenie usług w całości lub w części w następujących przypadkach:

- a) jeżeli Klient zalega z płatnością przez okres dłuższy niż 30 dni, pomimo wyznaczenia mu dodatkowego terminu na uregulowanie zaległych należności,
- b) stwierdzenia nietypowej charakterystyki połączeń, w szczególności wskazującej na możliwość nadużyć lub zagrożenie braku płatności ze strony Klienta,
- c) wskazanych w § 8 ust. 5, uzasadniających rozwiązanie umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, o ile rodzaj przyczyny nie jest tego rodzaju, że powoduje konieczność natychmiastowego rozwiązania umowy.

3. MPGK przysługuje prawo przerwania, jak również w istotnym zakresie ograniczenia lub zmiany warunków świadczenia usług w przypadku, gdy zachodzą uzasadnione okoliczności, niezależne od MPGK, uniemożliwiające spełnienie wymagań dotyczących zachowania ciągłości świadczenia usług oraz w przypadku niezależnej od MPGK awarii sieci telekomunikacyjnej. W sytuacjach, o których mowa w treści ustępu niniejszego Klientowi nie przysługuje roszczenie o odszkodowanie, z zastrzeżeniem jednak treści § 6 ust. 2.

§4.

Obsługa serwisowa

1. Klient może zgłaszać problemy lub zasięgać informacji w przedmiocie objętym umową:
 - 1) w dni robocze w godzinach 7-17 w Biurze Obsługi Klienta MPGK – osobiście, telefonicznie pod numerem 13-4368311 lub 13-4748316,
 - 2) w dni robocze w godzinach 17- 22 i dni wolne telefonicznie pod numerem 13-4368311 lub 13-4748900,
 - 3) drogą elektroniczną na adres bok@mpgk.krosno.pl lub pisemnie na adres siedziby MPGK.
2. W ramach obsługi serwisowej, MPGK dokonuje konserwacji, usuwania uszkodzeń oraz awarii w urządzeniach końcowych będących własnością MPGK.
3. W przypadku wezwania MPGK przez Klienta spowodowanego nieprawidłowym funkcjonowaniem urządzenia Klienta podłączonego do sieci telekomunikacyjnej – MPGK będzie upoważnione do naliczenia dodatkowej opłaty w wysokości określonej w Cenniku.
4. Klient zobowiązany jest do:
 - a) udostępnienia w uzgodnionym wcześniej terminie nieruchomości (lokalu) w celu dokonania instalacji zakończenia sieci lub dla dokonania kontroli stanu technicznego urządzeń i sieci MPGK,
 - b) niedołączania do sieci MPGK urządzeń telekomunikacyjnych nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy lub urządzeń nie przeznaczonych do dołączania do sieci publicznej,
 - c) niezakłócania pracy sieci telekomunikacyjnych,
 - d) nieudostępniania usług Internetowych osobom trzecim, jak również nie świadczenia na podstawie tych usług – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.
5. Wszelkich zmian, konserwacji, instalacji zakończeń sieci oraz usuwania uszkodzeń sieci, będących własnością MPGK i zainstalowanych u Klienta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne MPGK.

§5.

Należności z tytułu świadczonych usług

1. Klient zobowiązany jest do regulowania należności za usługi zrealizowane w danym okresie rozliczeniowym w terminie płatności wskazywanym w fakturze VAT, bez względu na okoliczność, kto z usług bezpośrednio korzystał. Okres rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc kalendarzowy.
2. W momencie zawarcia umowy MPGK pobiera jednorazową opłatę aktywacyjną oraz instalacyjną, która jest doliczana do pierwszej faktury VAT. Wysokość opłaty aktywacyjnej jest zależna od czasokresu obowiązywania umowy. Jej wysokość wskazano w Cenniku. Wysokość opłaty instalacyjnej jest zależna od zakresu wykonywanych przez MPGK prac. Jej wysokość oraz prace wchodzące w jej zakres wskazano w Cenniku.
3. Opłata abonamentowa, będąca miesięczną opłatą okresową za stały dostęp do usług (Internet), pobierana jest z góry w każdym okresie rozliczeniowym, z tym, że w pierwszej wystawianej dla Klienta fakturze VAT zostaje on obciążony opłatą abonamentową w wysokości proporcjonalnej do czasu korzystania z usług w tym pierwszym okresie. Również w każdym innym przypadku świadczenia usługi przez niepełny okres rozliczeniowy, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których usługa ta była świadczona.
4. Należności MPGK z tytułu realizacji usług naliczane są na podstawie cen wskazanych w Cenniku obowiązującym w chwili ich świadczenia.
5. MPGK zastrzega możliwość zmiany długości okresu rozliczeniowego, wskazanego w ust.1, w przypadku zaistnienia ważnych względów organizacyjnych.
6. Jeżeli wystąpiłaby sytuacja nieotrzymania przez Klienta faktury VAT, powinien on niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni po zakończeniu danego okresu rozliczeniowego, zawiadomić Biuro Obsługi Klienta MPGK o fakcie nieotrzymania faktury.
7. Zapłata dokonana jest z chwilą uznania rachunku bankowego MPGK wskazanego w fakturze VAT.
8. W przypadku opóźnienia w zapłacie należności za świadczone usługi, MPGK naliczało będzie ustawowe odsetki z tego tytułu.

§6.

Odpowiedzialność MPGK

1. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług, za którą MPGK ponosi odpowiedzialność, Klientowi przysługuje prawo obniżenia opłaty abonamentowej w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej obliczonej według faktur z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, poprzedzających miesiąc, w którym nastąpiła przerwa. W przypadku, gdy korzystanie z usług jest krótsze niż wskazany powyżej czasokres trzech okresów rozliczeniowych, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana z proporcji dni przerwy do wszystkich dni świadczenia usług i średniej należności na rzecz MPGK przypadającej na jeden dzień korzystania z nich. Dniem przerwy w rozumieniu niniejszego Regulaminu jest przerwa trwająca co najmniej 12 godzin.

2. Jeżeli przerwa w świadczeniu usług jest spowodowana okolicznościami niezależnymi od żadnej ze stron, wtedy Klientowi należny jest zwrot 1/30 części miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy.

3. Zwrot opłaty za niewykonane lub nienależycie wykonane świadczenie następuje w przypadku uwzględnienia wniesionej przez Klienta reklamacji, stosownie do postanowień § 7, oraz stosownie do wniosku Klienta – poprzez zaliczenie nadpłaty na poczet przyszłych należności, wpłatę na rachunek bankowy Klienta bądź poprzez przekaz pocztowy.

4. MPGK nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie urządzeń końcowych będących własnością Klienta skutkujące niewykonaniem usług świadczonych przez MPGK.

§7.

Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Klienta,
- 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- 4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez MPGK lub adres miejsca zakończenia sieci,
- 5) datę zawarcia umowy i określony w niej: termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej / termin oczekiwania na przyłączenie do sieci - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy MPGK określonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług / terminu oczekiwania na przyłączenie do sieci,
- 6) wysokość żądanej kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy reklamujący żąda jej wypłaty,
- 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie nadpłaty na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 6,
- 8) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

2. Reklamacja może być złożona:

- 1) pisemnie,
- 2) telefonicznie,
- 3) ustnie do protokołu sporządzonego w Biurze Obsługi Klienta MPGK,
- 4) przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną.

3. W przypadku złożenia reklamacji w sposób, o którym mowa w ust. 2 pkt 1) i 3) pracownik Biura Obsługi Klienta MPGK przyjmujący reklamację niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej.

4. W przypadku złożenia reklamacji w sposób, o którym mowa w ust. 2 pkt 1), 2) i 4) MPGK jest obowiązane w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej.

5. Postanowienie ust. 4 nie znajdzie zastosowania w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

6. W przypadku, gdy reklamacja złożona w sposób, o którym mowa w ust. 2 pkt 1), 2) lub 3) nie spełnia warunków określonych w ust. 1 pkt 1-5 oraz 7-8, pracownik Biura Obsługi Klienta MPGK przyjmujący reklamację niezwłocznie informuje reklamującego o konieczności uzupełnienia reklamacji.

7. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 1 pkt 1-5 oraz 7-8, MPGK o ile uzna, że jest to konieczne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego 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 reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 1 pkt 6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, MPGK rozpatrujące reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

9. 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.

10. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 9, pozostawia się bez rozpoznania, o czym MPGK niezwłocznie powiadamia reklamującego.

11. MPGK, w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację.

12. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- 1) powołanie podstawy prawnej,
- 2) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- 3) w przypadku przyznania odszkodowania (kary umownej) - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty,
- 4) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,
- 5) 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 postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. - prawo telekomunikacyjne,
- 6) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego MPGK, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

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

- 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
- 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

§8.

Czas obowiązywania umowy

1. Umowa może zostać zawarta na czas nieokreślony lub na czas określony 12 lub 24 miesięcy.
2. W przypadku zawarcia umowy na czas określony, z chwilą upływu okresu na jaki umowa została zawarta, ulega ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Klient, co najmniej na 30 dni przed datą upływu okresu obowiązywania umowy, złoży MPGK pisemne oświadczenie woli o braku chęci jej przedłużenia. Umowa zawarta na czas określony nie może ulec automatycznemu przedłużeniu na kolejny czas określony.
3. Przed zawarciem umowy, Klient winien umożliwić MPGK sporządzenie kopii tytułu prawnego do nieruchomości i zgody właściciela nieruchomości na świadczenie usług w danej lokalizacji (w przypadku tytułu prawnego innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego), a nadto Klient będący osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej – winien umożliwić MPGK sporządzenie kopii dowodu osobistego.
4. Jeżeli umowa została zawarta na czas nieokreślony każda ze stron może rozwiązać umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Jednakże, gdy stroną umowy jest konsument, MPGK może wypowiedzieć umowę w przypadku:
 - a) zaprzestania świadczenia usług albo
 - b) braku możliwości świadczenia usług ze względu na zaistniałe warunki techniczne.
5. 1) MPGK może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku gdy:
 - a) Klient, pomimo zawieszenia świadczenia usług, w wyznaczonym przez MPGK dodatkowym terminie nie ureguluje zaległych płatności,
 - b) Klient uporczywie narusza postanowienia umowy lub Regulaminu, bądź podejmuje działania uniemożliwiające lub utrudniające świadczenie lub korzystanie z usług MPGK,
 - c) Klient korzysta z usług w celach niezgodnych z prawem,
 - d) Klient utracił tytuł prawny do nieruchomości bądź też nastąpiło pisemne cofnięcie zgody właściciela nieruchomości na świadczenie usługi w danej lokalizacji,
 - e) dane podane przez Klienta przy zawarciu umowy są nieprawdziwe,
 - f) z przyczyn technicznych nie jest możliwe dalsze świadczenie na rzecz Klienta usług lub też zapewnienie ich należytej jakości,
 - g) został złożony wniosek o ogłoszenie upadłości Klienta; rozwiązanie umowy w takim przypadku może nastąpić nie później niż z dniem ogłoszenia upadłości,
 - h) MPGK zostaną cofnięte lub ograniczone uprawnienia w zakresie świadczenia usług,
 - i) Klient nie wypełnia obowiązków, o których mowa w § 4 ust. 4.
- 2) Klient może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy z przyczyn leżących po stronie MPGK, Klient nie mógł korzystać z usług w sposób ciągły przez okres co najmniej 30 dni.
6. Oświadczenia stron dotyczące rozwiązania lub odstąpienia od umowy wymagają zachowania formy pisemnej. Oświadczenie Klienta winno zostać wysłane na adres siedziby MPGK bądź złożone w Biurze Obsługi Klienta MPGK oraz zawierać: a) imię i nazwisko (firmę) Klienta oraz jego adres (siedzibę), b) przedmiot umowy, c) datę zawarcia oraz oznaczenie (numer) umowy.

§9.

Obowiązki Regulaminu

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 września 2008 r.
2. Aktualny tekst Regulaminu oraz wszelkie istotne informacje o usługach świadczonych przez MPGK dostępne są na stronie www.ekrosno.pl oraz w Biurze Obsługi Klienta MPGK.
3. MPGK podaje niniejszy Regulamin do publicznej wiadomości i dostarcza nieodpłatnie Klientowi wraz z umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, jak również na każde jego żądanie.
4. MPGK powiadamia Klienta o każdej zmianie w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Jednocześnie Klient zostaje poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian, a także o tym, że w razie skorzystania z tego prawa MPGK nie będzie przysługiwało żadne roszczenie odszkodowawcze. Jeżeli w terminie do dnia wejścia w życie zmian Klient nie dokona wypowiedzenia umowy, przyjmuje się, iż nowe brzmienie Regulaminu zostało przez Klienta zaakceptowane.

§10.

Cennik usług

1. MPGK ustala ceny usług telekomunikacyjnych w *Cenniku świadczonych usług telekomunikacyjnych przez Miejskie Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej – Krośnieński Holding Komunalny Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością*, zwany dalej Cennikiem.
2. MPGK określa w Cenniku opłaty za przyłączenie do sieci, za usługi, za obsługę serwisową oraz szczegółowe informacje dotyczące stosowanych opłat oraz ulg.
3. MPGK podaje Cennik do publicznej wiadomości i dostarcza nieodpłatnie Klientowi wraz z umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, jak również na każde jego żądanie.
4. MPGK doręcza na piśmie Klientowi oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji zmian w Cenniku, Klient ma prawo do wypowiedzenia umowy, przy czym termin na realizację tego prawa wynosi - do dnia wejścia tych zmian w życie. W razie skorzystania przez Klienta z prawa wypowiedzenia umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen świadczonych usług, MPGK nie przysuguje zwrot ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne
5. Aktualny tekst Cennika dostępny jest na stronie www.ekrosno.pl oraz w Biurze Obsługi Klienta MPGK.

§11.

Postanowienia końcowe

1. MPGK ma prawo organizować promocje, zmieniające w wyznaczonym okresie zasady i warunki świadczenia usług określone w Regulaminie. Zasady i warunki promocji określone są w odrębnym Regulaminie promocji.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, Cennikiem lub Regulaminem Promocji będą miały zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności kodeksu cywilnego i ustawy prawo telekomunikacyjne.