

**Dział I – Postanowienia ogólne**

**§ 1**

1. Niniejszy regulamin został wydany na podstawie ustawy z 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171, poz. 1800, z 2004 r.), zwanej dalej Prawem telekomunikacyjnym.
2. Regulamin określa zakres i warunki wykonywania przez ZAK Spółkę Akcyjną, zwaną dalej ZAK, usług telekomunikacyjnych wraz z usługami dodatkowymi.
3. ZAK Spółka Akcyjna z siedzibą w Kędzierzynie-Koźlu, świadczy usługi telekomunikacyjne na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 1845, dokonanego 13 kwietnia 2005 r.

**§ 2**

Użyte w regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) **Abonent** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z ZAK na piśmie,
- 2) **cenniki ZAK** – cenniki usług telekomunikacyjnych ZAK,
- 3) **komunikat** – każda informacja wymieniana lub przekazywana między określonymi Abonentami za pośrednictwem publicznie dostępnymi usług telekomunikacyjnych,
- 4) **łącza telefoniczne** – zespół środków technicznych umożliwiający przesyłanie sygnałów mowy, transmisji danych i faksów w sieci pomiędzy zakończeniami sieci,
- 5) **opłata abonamentowa** – opłata za stały dostęp do sieci oraz możliwości korzystania z usług telekomunikacyjnych, świadczonych za pomocą urządzenia końcowego, zainstalowanego w lokalu lub nieruchomości Abonenta i przyłączonego do sieci,
- 6) **przyłączenie urządzenia końcowego do sieci** – zapewnienie Zamawiającemu dostępu do sieci umożliwiającego korzystanie z usług telekomunikacyjnych,
- 7) **regulamin** – „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez ZAK Spółka Akcyjną”,
- 8) **sieć** – stacjonarna sieć telefoniczna ZAK zapewniająca łączność głosową pomiędzy zakończeniami sieci, a także inne formy łączności, w szczególności przesyłanie faksów i danych, w której zakończenia sieci mają stałe lokalizacje,
- 9) **TP** – Telekomunikacja Polska S.A.,
- 10) **tytuł prawny** – prawo własności; użytkowanie wieczyste; własnościowe, spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego; spółdzielcze, lokatorskie prawo do lokalu; prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej; użytkowanie; służebność mieszkaniowa; umowa o dożywocie; dzierżawa; najem; użyczenie, lub inny stosunek zobowiązaniowy dający prawo do lokalu,
- 11) **umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta na piśmie pomiędzy Abonentem a ZAK,
- 12) **urządzenie końcowe** – urządzenie telekomunikacyjne lub jego podzespół przeznaczony do współpracy z siecią, dołączane bezpośrednio lub pośrednio do zakończenia sieci (telefon, telefaks, modem, centrala abonenta itp.),
- 13) **ZAK** – ZAK Spółka Akcyjna, z siedzibą w Kędzierzynie-Koźlu, ul. Mostowa 30A, skr. poczt. 163, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym w Opolu, VIII Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 000008993, posiadająca REGON 530544497, NIP 749-00-05-094,
- 14) **zakończenie sieci** – punkt przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do sieci,
- 15) **Zamawiający** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, żądająca świadczenia albo udostępnienia takich usług telekomunikacyjnych.

**Dział II – Rodzaje świadczeń usług telekomunikacyjnych oraz usług dodatkowych**

**§ 3**

1. ZAK świadczy następujące usługi telekomunikacyjne:
  - 1) przyłączenie urządzenia końcowego do sieci,
  - 2) połączenia lokalne realizowane w sieci,
  - 3) usługi faksowe,
  - 4) usługi transmisji danych w paśmie fonicznym za pomocą modemów,
  - 5) udzielanie informacji o numerach Abonentów, zwane „usługą biura numerów”
  - 6) usługi dodatkowe określone w cennikach ZAK.

**§ 4**

1. ZAK zapewnia Abonentom dostęp do połączeń:
  - 1) strefowych – realizowanych na obszarze tej samej strefy numeracyjnej,
  - 2) międzystrefowych – realizowanych do innych stref numeracyjnych oraz do ruchomych sieci telekomunikacyjnych,
  - 3) międzynarodowych – realizowanych poza granice Rzeczypospolitej Polskiej,
  - 4) innych – w tym do numerów niegeograficznych, to jest nie związanych z daną strefą numeracyjną.
2. ZAK umożliwia Abonentom realizację połączeń strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych oraz innych usług telekomunikacyjnych świadczonych w sieciach innych dostawców usług, stosownie do zawartych z tymi dostawcami umów lub umów zawartych z operatorami bezpośrednio przez Abonenta, w zależności od możliwości technicznych i obowiązujących norm prawnych.
3. Przed wybraniem numerów krajowych konieczne jest stosowanie cyfry „0”.

**Dział III – Warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych**

**§ 5**

1. ZAK świadczy usługi telekomunikacyjne zgodnie z obowiązującym prawem, zawartą umową, cennikami ZAK i regulaminem.
2. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania umowy i regulaminu – w szczególności do terminowego uiszczania opłat określonych w cennikach ZAK.

**§ 6**

1. Numer urządzenia końcowego nadaje ZAK, w ramach posiadanych zasobów numeracji. Abonent nie posiada samodzielnych uprawnień przysługujących na podstawie przepisów Prawa telekomunikacyjnego w zakresie przeniesienia przydzielonego numeru telefonicznego przy zmianie operatora do istniejącej sieci innego operatora na obszarze strefy numeracyjnej.
2. Abonent może żądać zmiany nadanego numeru, jeżeli wykáže, że korzystanie z niego jest uciążliwe.
3. Numer urządzenia końcowego może zostać zmieniony na życzenie Abonenta, gdy jest to technicznie możliwe.
4. ZAK może dokonać zmiany numeru urządzenia końcowego po uprzednim pisemnym zawiadomieniu Abonentów o planowanej zmianie numerów oraz o ich nowych numerach, co najmniej na trzy miesiące przed zamierzonym terminem wprowadzenia zmiany.

**§ 7**

Na żądanie Abonenta, ZAK zawieszka świadczenie usług telekomunikacyjnych na czas nie dłuższy niż 3 miesiące. Zawieszenie polega na czasowym wyłączeniu przez ZAK urządzenia końcowego z sieci telekomunikacyjnej. Za okres zawieszenia ZAK pobiera opłatę określoną w cennikach ZAK.

**§ 8**

1. ZAK zapewnia zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej:
  - 1) danych dotyczących Abonenta,
  - 2) treści indywidualnych komunikatów,
  - 3) danych transmisyjnych, które oznaczają dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne.
2. Informacje objęte tajemnicą telekomunikacyjną mogą być przetwarzane tylko wówczas, gdy dotyczą usługi świadczonej Abonentowi albo są niezbędne do jej wykonania.
3. Przetwarzanie w innych celach jest dopuszczalne jedynie na podstawie przepisów ustawowych.
4. Przetwarzanie danych osobowych Abonentów będących osobami fizycznymi dotyczy:
  - 1) nazwisk i imion,
  - 2) miejsca stałego pobytu,
  - 3) numeru ewidencyjnego PESEL,
  - 4) nazw, serii i numerów dokumentów potwierdzających tożsamość,
  - 5) adresu poczty elektronicznej, na jego wniosek
  - 6) numerów telefonów kontaktowych, na jego wniosek,
  - 7) numeru konta bankowego lub karty płatniczej, na jego wniosek,

- 8) adresu korespondencyjnego, jeżeli jest inny niż adres zameldowania na pobyt stały Abonenta, na jego wniosek.
5. Osoby działające w imieniu ZAK mogą włączyć się do trwającego połączenia wyłącznie w zakresie niezbędnym do usunięcia awarii, zakłóceń lub w innym celu, związanym z utrzymaniem sieci telekomunikacyjnej lub świadczeniem usługi telekomunikacyjnej, pod warunkiem sygnalizacji tego faktu osobom uczestniczącym w połączeniu.

**§ 9**

1. ZAK świadczy usługi informacji o numerach telefonicznych oraz udostępnia swoim Abonentom po cenie uwzględniającej koszty aktualny spis Abonentów, nie rzadziej niż raz na dwa lata.
2. Dane osobowe zawarte w publicznie dostępnym spisie Abonentów, a także udostępniane za pośrednictwem służb informacyjnych, są ograniczone do:
  - 1) numeru urządzenia końcowego,
  - 2) nazwy lub nazwisk i imion,
  - 3) nazwy miejscowości, w której znajduje się udostępnione zakończenie sieci,
  - 4) nazwy ulicy, przy której znajduje się zakończenie sieci,
  - 5) pełnego adresu oraz branży w przypadku Abonentów, nie będących osobami fizycznymi.
3. Umieszczenie w publicznie dostępnym spisie Abonentów danych Abonenta, będącego osobą fizyczną, a także ich udostępnianie za pośrednictwem służb informacyjnych, wymaga zgody Abonenta.
4. W przypadku uzyskania zgody dane określone w ust. 2 zostaną udostępnione TP w celu publikacji publicznie dostępnego spisu Abonentów i świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.
5. Abonent może wystąpić o rozszerzenie zakresu danych, o których mowa w ust. 2.
6. Abonent może złożyć zastrzeżenie dotyczące umieszczania w publicznie dostępnym spisie Abonentów, określonych danych identyfikujących Abonenta, a także ich udostępniania za pośrednictwem służb informacyjnych.

**Dział IV – Warunki zawierania i rozwiązywania umów oraz termin rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych**

**Rozdział 1. Warunki zawarcia i zmiany umowy**

**§ 10**

1. Zawarcie umowy powinno być poprzedzone złożeniem wniosku w siedzibie ZAK. Wniosek uważa się za cofnięty w przypadku, gdy w ciągu 2 miesięcy od daty jego złożenia Zamawiający nie przystąpi do zawarcia umowy.
2. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej po stwierdzeniu przez ZAK tożsamości Zamawiającego.
3. Wykazanie tożsamości Zamawiającego, będącego osobą fizyczną następuje przez okazanie jednego z następujących dokumentów:
  - 1) dowodu osobistego,
  - 2) prawa jazdy,
  - 3) paszportu wraz z kartą stałego pobytu - w przypadku cudzoziemców.
4. Wykazanie tożsamości Zamawiającego, będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie będącą osobą prawną, następuje na podstawie następujących dokumentów:
  - 1) aktualnego odpisu z właściwego państwa lub spółdzielcze prawo do lokalu przyłączenie urządzenia końcowego do sieci wymaga przedstawienia przez niego pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej.
  - 2) dokumentu stwierdzającego nadanie numeru identyfikacji podatkowej (NIP),
  - 3) zaświadczenia o numerze identyfikacyjnym REGON.
5. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym zameldowanie na pobyt stały w lokalu lub nieruchomości lub posiadającym dokument potwierdzający tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości, w którym będzie zainstalowane urządzenie końcowe.
6. W przypadku posiadania przez Zamawiającego tytułu prawnego do lokalu lub nieruchomości innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu przyłączenie urządzenia końcowego do sieci wymaga przedstawienia przez niego pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej.

**§ 11**

1. Zamawiający może zawrzeć umowę osobiście bądź przez pełnomocnika upoważnionego na piśmie.
2. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej, powinno zawierać czytelny podpis, a w przypadku przedsiębiorców również pieczęć mocodawcy. Własnoręczność podpisu mocodawcy powinna być potwierdzona przez notariusza lub upoważnionego pracownika ZAK.
3. Umowa może być zawarta z małżonkami, którzy nie mają zniezionej wspólności majątkowej. Sprawy załatwiane przez jednego z małżonków traktowane są jako uzgodnione między małżonkami.
4. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej, nie posiadającej osobowości prawnej, umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do reprezentowania według właściwych rejestrów lub ewidencji oraz pełnomocnicy tych osób.

**§ 12**

1. Umowa może być zawarta na czas określony lub na czas nieokreślony.
2. Rozpoczęcie świadczenia usług telekomunikacyjnych następuje w terminie określonym w umowie.

**§ 13**

1. ZAK uzależnia zawarcie umowy od istnienia możliwości technicznych przyłączenia urządzenia końcowego do sieci.
2. ZAK może odmówić zawarcia umowy lub zaproponować zawarcie umowy na niestandardowych warunkach z Zamawiającym, w przypadku jeżeli uzyskano informacje na temat braku wiarygodności płatniczej. Informacje na temat braku wiarygodności płatniczej są pozyskiwane przez ZAK z biur informacji gospodarczej lub z własnej bazy danych o Abonentach, którym ZAK świadczy lub świadczyło usługi telekomunikacyjne lub na podstawie innych publicznie dostępnych informacji, zwłaszcza sądowych i komorniczych.

**§ 14**

1. Abonent obowiązany jest poinformować ZAK o zmianach swoich danych, zawartych w umowie, w terminie 30 dni od dnia wystąpienia tych zmian.
2. Jeżeli Abonent nie poinformuje ZAK o zmianie dotychczasowego adresu, wszelką korespondencję, przekazywaną przez ZAK na ten adres uważa się za prawidłowo doręczoną. Jednocześnie w takich przypadkach ZAK może zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania lub rozwiązać umowę, jeżeli Abonent nie ujawnił nowego adresu.

**§ 15**

Umowa może ulec zmianie za porozumieniem stron. Zmiana umowy następuje w formie pisemnej.

**§ 16**

1. ZAK jest obowiązany na zamówienie Abonenta dokonać zmiany miejsca instalacji urządzenia końcowego w obrębie sieci, w celu zapewnienia ciągłości świadczenia usług pod innym adresem, wskazanym przez Abonenta, pod warunkiem istnienia możliwości technicznych.
2. ZAK w ciągu 30 dni od daty złożenia zamówienia podpisuje aneks do umowy na zmianę miejsca instalacji urządzenia końcowego. Termin rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych we wskazanym przez Abonenta miejscu zostaje w aneksie do umowy.
3. Do zmiany miejsca zainstalowania urządzenia końcowego stosuje się odpowiednio §10 ust. 5 i 6 regulaminu.
4. Przeniesienie zakończenia sieci jest możliwe po uregulowaniu zobowiązań wobec ZAK.

**Rozdział 2. Warunki realizacji umowy i termin rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych**

**§ 17**

1. W ramach opłaty jednorazowej za przyłączenie urządzenia końcowego do sieci, ZAK wykonuje instalację, wykorzystując także istniejącą w budynku instalację teletechniczną, w sposób umożliwiający prawidłowe uruchomienie zakończenia sieci oraz sprawdza i wykazuje działanie urządzenia końcowego u Abonenta. Podczas sprawdzania prawidłowości działania urządzenia końcowego służby techniczne mogą wykonywać bezpłatne połączenia.
2. Za stan techniczny instalacji teletechnicznej w lokalu lub nieruchomości Abonenta odpowiada Abonent.
3. Wszelkie zmiany w instalacji teletechnicznej w lokalu lub nieruchomości Abonenta, mogą być wykonane przez służby techniczne ZAK zgodnie z cennikami ZAK.
4. Za prawidłowe działanie urządzeń końcowych będących własnością Abonenta, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Abonent.

## § 18

Abonent jest obowiązany umożliwić pracownikom ZAK sprawdzenie stanu technicznego łączy telefonicznych i urządzeń końcowych, zainstalowanych w jego lokalu lub nieruchomości, o ile jest to konieczne do należytego świadczenia usług lub rozpatrzenia reklamacji. Sprawdzenie następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem.

## § 19

1. Urządzenia końcowe włączone do sieci telekomunikacyjnej muszą posiadać dokumenty lub znaki potwierdzające zgodność z „zasadniczymi wymaganiami dla urządzeń”, o których mowa w Prawie telekomunikacyjnym.
2. Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w łączach telefonicznych i urządzeniach końcowych, będących własnością ZAK i zainstalowanych u Abonenta, dokonuje wyłącznie ZAK.
3. Uszkodzenia sieci telekomunikacyjnej oraz urządzeń końcowych będących własnością ZAK, powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, usuwane są na jego koszt.

## Rozdział 3. Ograniczenie, zawieszenie świadczenia usługi rozwiązanie umowy

### § 20

1. Umowa może być rozwiązana przez Abonenta w każdym czasie, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, przez pisemne oświadczenie doręczone ZAK. W okresie wypowiedzenia ZAK pobiera należne opłaty zgodnie z obowiązującymi cennikami ZAK.
2. Bieg okresu wypowiedzenia liczony jest od dnia otrzymania przez Dział Usług Telekomunikacyjnych ZAK powyższego oświadczenia.
3. Umowa może zostać rozwiązana za porozumieniem stron w innym, uzgodnionym terminie.
4. ZAK może:
  - 1) ograniczyć świadczenie usług telekomunikacyjnych, utrzymując świadczenie usług nie powiększających załadunku Abonenta, jeżeli Abonent zwleka z płatnością należności za wykonane usługi telekomunikacyjne przez okres dłuższy niż 30 dni,
  - 2) ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki regulaminu lub umowy albo podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych.
5. ZAK może jednostronnie rozwiązać umowę z Abonentem, któremu zawiesił lub ograniczył świadczenie usług telekomunikacyjnych, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do:
  - 1) zapłaty należności w terminie 15 dni w przypadku zwłoki w płatności za usługi telekomunikacyjne,
  - 2) usunięcia przyczyn zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług w przypadkach, o których mowa w ust. 4 pkt. 2), w terminie 7 dni od daty doręczenia wezwania.
6. Opłata abonamentowa jest naliczana i podlega zapłacie także w przypadku zastosowania ograniczeń opisanych w ust. 4, przez czas trwania ograniczenia, niezależnie od zakresu tego ograniczenia.
7. Po rozwiązaniu, wygaśnięciu lub po stosownej zmianie treści umowy, Abonent ma obowiązek udostępnić służbom technicznym ZAK lokal bądź nieruchomość celem demontażu urządzeń końcowych będących własnością ZAK.

### § 21

1. Abonentowi, któremu ZAK ograniczył lub zawiesił świadczenie usług telekomunikacyjnych z przyczyn wskazanych w § 20 ust. 4 regulaminu, usługi telekomunikacyjne będą świadczone po uregulowaniu należnych ZAK opłat wraz odsetkami zgodnie z obowiązującymi przepisami za zwłokę lub po zastosowaniu się przez Abonenta do wezwania.
2. Za ponowne rozpoczęcie świadczenia usług pobiera się opłatę wg obowiązujących cenników ZAK.

### § 22

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

## Rozdział 4. Wygaśnięcie umowy

### § 23

Umowa wygasa wskutek:

- 1) upływu czasu, na który została zawarta,
- 2) śmierci Abonenta,
- 3) ustania bytu osoby prawnej lub likwidacji jednostki organizacyjnej będącej Abonentem,
- 4) wymeldowania Abonenta lub utraty tytułu prawnego do nieruchomości lub lokalu, o ile w ciągu 30 dni Abonent nie złoży zamówienia wskazującego inne miejsce instalacji urządzenia końcowego,
- 5) nie udostępnienia przez Abonenta w terminie uzgodnionym z ZAK nieruchomości lub lokalu w celu zainstalowania urządzenia końcowego,
- 6) braku możliwości technicznych przeniesienia zakończenia sieci, do którego dołączone jest urządzenie końcowe Abonenta.

### § 24

1. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z umowy (dokonać cesji) na inną osobę zameldowaną w lokalu lub posiadającą tytuł prawny do zajmowania lokalu bądź nieruchomości, gdzie jest zainstalowane zakończenie sieci.
2. Obowiązek uregulowania wszelkich należności za usługi telekomunikacyjne, powstałych do dnia dokonania cesji spoczywa na stronie przekazującej i musi być wypłacone przed dokonaniem cesji, chyba że strony postanowią inaczej, za wiedzą i zgodą ZAK.

## Dział V – Odpowiedzialność

### § 25

1. ZAK ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych wyłącznie w zakresie określonym Prawem telekomunikacyjnym, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, nieprzestrzegania przez Abonenta niniejszego regulaminu lub z winy Abonenta. W tych przypadkach ZAK nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych.
2. Za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu usługi płatnej okresowo, na wniosek Abonenta przysługuje zwrot w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
3. W przypadku usługi nie będącej świadczeniem okresowym, ZAK na wniosek Abonenta wypłaca odszkodowanie umowne w części nie znajdujący pokrycia w spełnionym świadczeniu.
4. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu usług powinno zostać wniesione w dniu, w którym abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.
5. Z tytułu niedotrzymania określonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych Abonentowi, który nie posiada dostępu do usług telekomunikacyjnych z tytułu innej umowy świadczenie usług telekomunikacyjnych, przysługuje za każdy dzień zwłoki odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w umowie miesięcznej opłaty abonamentowej, płatne miesięcznie.

## Dział VI – Opłaty

### § 26

1. Zakres świadczonych przez ZAK usług telekomunikacyjnych, wysokość opłat za usługi oraz zasady ich naliczania określają cenniki ZAK.
2. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc. ZAK może wprowadzić inne okresy rozliczeniowe po uprzednim zawiadomieniu Abonenta z wyprzedzeniem jednego okresu rozliczeniowego obowiązującego w dniu powiadomienia.
3. W przypadku podwyższenia cen usług telekomunikacyjnych Abonenci powiadamiani są pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego o zakresie zmian i terminie ich wprowadzenia.
4. ZAK jest uprawniona do organizowania promocji na zasadach określonych w odrębnych regulaminach.

### § 27

1. Abonent obowiązany jest do uiszczenia opłat zgodnie z cennikami ZAK, w szczególności:
  - 1) opłaty jednorazowej za przyłączenie urządzenia końcowego do sieci, w wysokości opłaty obowiązującej w dniu podpisania przez Zamawiającego umowy,
  - 2) opłaty abonamentowej,
  - 3) opłat za połączenia i inne usługi zrealizowane z jego urządzenia końcowego, niezależnie od tego kto z nich korzysta,
  - 4) opłat za inne czynności podejmowane przez ZAK w związku z nieterminowym uiszczeniem opłat za usługi telekomunikacyjne (wezwania, noty odsetkowe).
2. Opłata określona w ust. 1 pkt. 1 ujęta będzie w pierwszej fakturze VAT za zrealizowane usługi, a w przypadku rozłożenia płatności na raty będą one ujmowane w kolejnych fakturach VAT.
3. Jeżeli usługa świadczona na podstawie umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas miesięczną opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 tej opłaty za każdy dzień jej świadczenia.

## § 28

1. ZAK wystawia Abonentowi faktury VAT za zrealizowane usługi.
2. Abonentom korzystającym z kilku zakończeń sieci ZAK wystawia zbiorczą fakturę VAT.

## § 29

1. Faktury VAT za usługi telekomunikacyjne doręczane są Abonentowi listem zwykłym lub osobiście.
2. Termin płatności wynosi 14 dni od dnia wystawienia faktury VAT, chyba że Strony określa w umowie inny termin płatności.
3. W przypadku niedotrzymania faktury VAT za okres rozliczeniowy Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt do ZAK.
4. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek ZAK.
5. Za zwłokę w uiszczeniu opłat ZAK nalicza odsetki zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. Abonent może wpłacić dowolną kwotę na poczet przysługującej należności, która będzie rozliczana w kolejnych fakturach VAT.

## Dział VII – Tryb postępowania reklamacyjnego

### § 30

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji.
2. Reklamacją jest zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie lub inną należność w związku z:
  - 1) niedotrzymaniem z winy ZAK terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych, określonego w umowie,
  - 2) niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi telekomunikacyjnej,
  - 3) nieprawidłowym obliczeniem należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

### § 31

1. Reklamacja może być wniesiona pisemnie, telefonicznie, ustnie do protokołu, a także za pomocą innych środków technicznych, które pozwalają na identyfikację Abonenta i powinna zawierać następujące informacje:
  - 1) imię i nazwisko (nazwę) oraz adres Abonenta;
  - 2) przedstawienie przedmiotu reklamacji ze wskazaniem rodzaju niewykonanej lub nienależytej wykonanej usługi, okresu rozliczeniowego, którego usługa dotyczy oraz okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 3) numer urządzenia końcowego;
  - 4) datę i podpis reklamującego w przypadku wniesienia reklamacji w formie pisemnej lub ustnie do protokołu;
  - 5) datę zawarcia umowy i datę rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej w przypadku wniesienia reklamacji z tytułu niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych;
  - 6) określenie żądania Abonenta w związku ze składaną reklamacją.
2. Jeżeli reklamacja nie zawiera informacji podanych w ust. 1, przez co jej rozpatrzenie staje się niemożliwe, Abonent jest powiadamiany o odmowie rozpatrzenia reklamacji, o ile nie uzupełni reklamacji o wymagane dane w terminie 7 dni od wezwania przez ZAK.
3. Reklamację można wnieść w terminie 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zaistniało zdarzenie stanowiące przedmiot reklamacji, lub otrzymano faktury VAT, których dotyczy reklamacja.

### § 32

1. ZAK jest zobowiązana rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji. ZAK jest zobowiązana potwierdzić reklamację przyjętą korespondencyjnie lub przy użyciu środków porozumiewania się na odległość, w terminie 14 dni, chyba że odpowiedzi udzielono w terminie 14 dni. Reklamacja nie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty otrzymania staje się reklamacją uznaną.
2. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę otrzymania pisma przez ZAK albo dzień jej zgłoszenia w Dziale Usług Telekomunikacyjnych ZAK.
3. ZAK udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację.
4. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 1) nazwę jednostki organizacyjnej;
  - 2) powołanie podstawy prawnej;
  - 3) rozstrzygnięcie;
  - 4) 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 mediacyjnym prowadzonym przez Urząd Komunikacji Elektronicznej na podstawie art. 109 ustawy Prawo telekomunikacyjne;
  - 5) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego ZAK, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska służbowego.
5. W przypadku uznania reklamacji ZAK zobowiązana jest zwrócić Abonentowi nienależnie pobrane opłaty. Zwrot nienależnie pobranych opłat następuje poprzez zaliczenie kwot należnych Abonentowi w wyniku uznanej reklamacji:
  - 1) w przypadku posiadania przez Abonenta bieżących należności płatniczych wobec ZAK – na poczet tych należności,
  - 2) w przypadku posiadania przez Abonenta zaległych należności płatniczych wobec ZAK – na poczet tych należności,
  - 3) na pisemny wniosek Abonenta – na poczet przyszłych należności,
  - 4) w przypadku posiadania przez Abonenta rachunku bankowego – na rachunek bankowy,
  - 5) w pozostałych przypadkach – przekazem pocztowym na adres zamieszkania/siedziby Abonenta.

## Dział VIII – Zakres obsługi serwisowej

### § 33

1. Abonent może korzystać z obsługi serwisowej i uzyskiwać informacje od 7:00 do 22:00 od poniedziałku do piątku pod numerem telefonu: 774812288 w zakresie:
  - 1) oferowanych usług i zasad korzystania z usług,
  - 2) przyjmowanie zgłoszeń o awariach i usterkach,
  - 3) promocji i ofert.
2. Informacje na temat wystawionych rachunków za usługi telekomunikacyjne można uzyskać pod numerem 774812350 w godz. od 7:00 do 15:00 od poniedziałku do piątku.
3. Informacje o numerach Abonentów sieci można uzyskać pod numerem 191 w godz. od 7:00 do 15:00 od poniedziałku do piątku, a także w TP pod numerem 118913.
4. Abonent może także zgłaszać awarie, usterki lub pytania:
  - 1) na pocztę głosową pod nr telefonu: 774812288
  - 2) na konto poczty elektronicznej: [centrala.telefoniczna@zak.com.pl](mailto:centrala.telefoniczna@zak.com.pl)
5. W przypadku wątpliwości co do tożsamości Abonenta lub jeżeli Abonent nie skorzystał z autoryzacji za pomocą hasła, pracownicy Działu Usług Telekomunikacyjnych ZAK ma prawo żądać danych osobowych i podobnych informacji koniecznych do identyfikacji Abonenta.
6. Aktualna lista czynności możliwych do wykonania drogą telefoniczną dostępna jest w Dziale Usług Telekomunikacyjnych ZAK oraz na stronie internetowej [www.zak.com.pl/tele](http://www.zak.com.pl/tele).
7. Droga telefoniczna nie dokonuje się czynności związanych z:
  - 1) wypowiedzeniem umowy;
  - 2) cesją umowy na rzecz innych osób;
  - 3) przeniesieniem zakończenia sieci;
8. Abonent ma prawo złożenia pisemnego oświadczenia o zakazie przyjmowania jego dyspozycji w formie telefonicznej lub elektronicznej.

## Dział IX – Postanowienia przejściowe i końcowe

### § 34

W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 16, poz. 93, z 1964 r., z późniejszymi zmianami), Prawa telekomunikacyjnego (Dz. U. Nr 171, poz. 1800, z 2004 r.).

### § 35

Abonentom, którzy w terminie 30 dni od daty powiadomienia o wejściu w życie niniejszego regulaminu nie wypowiedzą umowy, ZAK świadczy usługi telekomunikacyjne na warunkach w nim określonych.

### § 36

Traci moc „Regulamin świadczenia telekomunikacyjnych usług telekomunikacyjnych przez Zakłady Azotowe Kędzierzyn S.A.” z dnia 1 lipca 2005 r.

### § 37

Właścivym do rozstrzygnięcia sporów wynikających z niniejszego regulaminu jest sąd powszechny w Kędzierzynie-Koźlu.

### § 38

Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 września 2010 r.

Regulamin zatwierdzony przez:  
Sabina Nowosielska – Członek Zarządu ZAK S.A.  
Lech Wałat – Pełnomocnik Zarządu ZAK S.A.

Kędzierzyn-Koźle, dnia 14 lipca 2010 r.