

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEFONII



Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usług dostępu do Internetu przez NetRunner Anna Polak z siedzibą w Rudzie Śląskiej (41-706) przy ul. Świętojańskiej 8, NIP 6411900501, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 6737, zwaną dalej Dostawcą.

## §1 Szczegółowe warunki świadczenia Usługi Telefonii

1. Usługa Telefonii wykonywana jest w technologii VoIP „Voice over IP”, zatem wymaga dostępu do Internetu, bądź na łączach NetRunner, bądź innych Dostawców.
2. Wobec zależności technicznej, o której mowa w §1.1, Dostawca wyjaśnia, iż każdy przypadek dezaktywacji usługi internetowej (np. jej zawieszenie/ zablokowanie,

czy rozwiązanie umowy) powoduje utratę technicznej możliwości dalszego świadczenia Usługi Telefonii. Obowiązek utrzymania aktywnego dostępu do usług internetowych na czas trwania Umowy telefonii, spoczywa na Abonencie.

3. Dostawca ma prawo do różnicowania oferty na:

3.1. **abonamentową**, gdzie w ramach obranej Opcji Taryfy Abonent ma do wykorzystania zdefiniowaną ilość minut na połączenia głosowe, oraz ew. inne Usługi dodatkowe; usługi wykorzystane ponad wybraną Opcję są płatne zgodnie z Cennikiem na podstawie wykazu wykonanych usług telekomunikacyjnych dostarczanego nieodpłatnie z każdą fakturą w trybie §3.1.1.1;

3.2. **bez abonamentu**, gdzie Abonent pokrywa jedynie Opłatę Stałą, a wszelkie połączenia głosowe, oraz ew. inne Usługi

dodatkowe, są płacone zgodnie z Cennikiem na podstawie wykazu wykonanych usług telekomunikacyjnych dostarczanego nieodpłatnie z każdą fakturą w trybie §3.1.1.1;

4. Abonament, o który mowa w §1.3.3.1, tj. ilość minut wykupiona przez Abonenta w ramach Taryfy na zasadach określonych w Cenniku obejmuje połączenia z numerami telefonii stacjonarnej w całej Polsce (poprzedzonymi wskaźnikiem strefy numeracyjnej), w tym na połączenia wewnątrz Sieci. Ilość minut w ramach abonamentu umniejszana będzie w pierwszej kolejności o czas połączeń wykonanych w danym Okresie rozliczeniowym, innych niż na połączenia wewnątrz Sieci. W zakresie, w którym pozostaną niewykorzystane minuty, w dalszej kolejności od pakietu minut odejmowane będą połączenia w ramach Sieci. Okres rozliczeniowy pakietu pokrywa się z miesiącem kalendarzowym. Niewykorzystane w danym Okresie rozliczeniowym minuty nie przechodzą na kolejny Okres rozliczeniowy, a ich wartość nie podlega zwrotowi w jakiegokolwiek formie.

Abonent nie ma możliwości bieżącego monitorowania stanu wykorzystania minut przyznanych w ramach opłaty abonamentowej za pakiet minut.

## **§2 Przedmiot świadczenia**

1. W ramach jednej Opłaty abonamentowej lub Opłaty stałej, Dostawca przydziela Abonentowi jeden numer telefoniczny, identyfikujący Urządzenie odbiorcze w sieci telefonii stacjonarnej.
2. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykáže, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. W przypadku, w którym uciążliwość wynika z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Dostawca uprawniony będzie do pobrania opłaty za zmianę przydzielonego numeru, wskazanej w Cenniku.
3. Dostawca deklaruje, że średniomiesięczny wskaźnik skuteczności połączeń telefonicznych w Sieci wynosi nie mniej niż 98 %.
4. Dostawca zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi, a także

kierowanie połączeń telefonicznych do numerów alarmowych 112, 997, 998, 999 do właściwego terytorialnie centrum powiadamiania ratunkowego oraz połączeń do innych numerów alarmowych do właściwych terytorialnie jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy z zastrzeżeniem, iż z przyczyn technologicznych opisanych w §1.1-§1.2, w przypadku braku dostępu do Internetu kierowanie połączeń na wszelkie numery, w tym alarmowe, nie będzie możliwe.

5. Abonent nie może:

5.1. wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do Sieci i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych;

5.2. kierować do Sieci ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Dostawcy.

### **§3 Identyfikacja linii**

1. Dostawca zapewnia możliwość prezentacji identyfikacji linii wywołującej.

2. Dostawca zapewnia użytkownikowi wywołującemu możliwość jednorazowego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej.

3. Dostawca zapewnia Abonentowi wywołującemu możliwość stałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej.

4. Dostawca zapewnia Abonentowi wywoływaniu możliwość eliminacji dla połączeń przychodzących prezentacji identyfikacji linii wywołującej, a jeżeli taka prezentacja jest dostępna przed rozpoczęciem połączenia przychodzącego, także możliwość blokady połączeń przychodzących od Abonenta lub użytkownika stosującego eliminację prezentacji identyfikacji linii wywołującej.

5. Dostawca - jeżeli będzie zapewniać możliwość prezentacji identyfikacji linii wywoływanej - zapewnia Abonentowi wywoływanemu, do którego zostało przekierowane połączenie, możliwość eliminacji prezentacji linii wywoływanej u użytkownika wywołującego.

6. Dostawca - jeżeli będzie zapewniać automatyczne przekazywanie wywołań -

zapewnia Abonentowi możliwość zablokowania automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań do jego Urzędnia końcowego.

7. Z tytułu korzystania z możliwości eliminacji lub blokowania, o których mowa w niniejszym paragrafie, Dostawca nie pobiera opłat.

### **§3 Informacja o usługach**

1. Dostawca dostarcza Abonentowi Usług Telefonii:

1.1. nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń;

1.2. na jego żądanie - szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych, zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z poda-

niem dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto;

1.3. na jego żądanie szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych poczynszy od odpowiednio bieżącego okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie, którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu. Wykaz ten dostarcza wraz z fakturą wystawioną za Okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz;

1.4. na jego żądanie szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych obejmujący okresy rozliczeniowe poprzedzające Okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie, o nie więcej niż 12 miesięcy. Taki szczegółowy wykaz Dostawca

dostarcza w terminie 14 dni od dnia złożenia przez Abonenta żądania.

2. Opłatę pobieraną przez Dostawcę z tytułu dostarczania szczegółowego wykazu usług określa Cennik.
3. Dostawca umieszcza w spisie abonentów dane identyfikujące Abonenta Usługi Telefonii, będącego osobą fizyczną, wyłącznie po uprzednim wyrażeniu zgody tegoż Abonenta na dokonanie przedmiotowej czynności. Zgoda ta w żadnym wypadku nie jest domniemana lub dorozumiana z oświadczenia woli o innej treści i może być cofnięta w każdym czasie.
4. Dostawca udostępnia Abonentom, po cenie uwzględniającej koszty, aktualny spis swoich Abonentów posiadających przydzielone numery, z obszaru strefy numeracyjnej, w której znajduje się zakończenie sieci Abonenta, nie rzadziej niż raz na 2 lata.
5. Dostawca świadczy swoim Abonentom usługę informacji o numerach telefonicznych, obejmującą co najmniej jego Abonentów, którzy udostępnili swoje dane.
6. Dostawca udostępnia niezbędne dane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowa-

dzającym spisy Abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu Abonentów oraz usługę informacji o numerach obejmującej wszystkich Abonentów publicznych sieci telefonicznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

#### **§4 Blokowanie połączeń**

1. Możliwość wykonywania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie, w rozumieniu Art. 64 Ustawy, jest domyślnie zablokowana. Możliwość korzystania z tych usług następuje na wniosek Abonenta.
2. Dostawca zapewnia Abonentowi bezpłatnie określenie progu kwotowego, dla każdego Okresu rozliczeniowego, po przekroczeniu którego będzie obowiązany do:
  - 2.1. natychmiastowego poinformowania Abonenta o fakcie jego przekroczenia;
  - 2.2. zablokowania na żądanie Abonenta możliwości wykonywania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów,

chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.

3. Dostawca oferuje progi kwotowe, o których mowa w §4.2, w wysokości 35, 100 i 200 zł.

4. Obowiązek, o którym mowa §4.2.2.1, uważa się za wykonany, jeżeli Dostawca wykonał co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od chwili przekroczenia progu kwotowego.

5. Postanowienia §5.4 stosuje się odpowiednio.

6. Dostawca zobowiązuje się ponadto, na żądanie Abonenta, do:

6.1. nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów;

6.2. nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów;

6.3. umożliwienia Abonentowi określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie

i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, oraz połączeń przychodzących z takich numerów;

chyba że takie połączenia nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.

## **§5 Limit połączeń**

1. Dostawca zastrzega sobie prawo zablokowania możliwości wykonywania połączeń wychodzących przez Abonenta, gdy łączna opłata za połączenia wykonane przez Abonenta w danym Okresie rozliczeniowym przekroczy 500 zł. Uprawnienie przysługuje Dostawcy niezależnie od postanowień §4.

2. Wysokość Limitu może być ustalana indywidualnie w wysokości innej niż domyślna. W przypadku indywidualnego ustalenia Limitu w wysokości wyższej niż domyślna określona w Cenniku, Dostawca może uzależnić wyrażenie zgody na takie

określenie wysokości limitu od uiszczenia przez Abonenta przedpłaty. Postanowienia §5.5 stosuje się odpowiednio.

3. Dostawca po dokonaniu negatywnej oceny wiarygodności płatniczej może uzależnić zawarcie Umowy od ustanowienia Limitu w wysokości niższej niż określona w Cenniku.
4. Ze względów technologicznych, przekroczenie wysokości Limitu, domyślnej lub indywidualnie ustalonej, podlega weryfikacji dopiero po zakończeniu poszczególnych połączeń telefonicznych, co oznacza, że Dostawca nie dokona zablokowania usługi w trakcie połączenia, nawet, jeżeli wysokość limitu zostanie przekroczona w trakcie tego połączenia, a zablokuje ją dopiero po zakończeniu połączenia w trakcie, którego osiągnięto lub przekroczono wysokość limitu. Weryfikacja nie obejmuje połączeń roamingowych, o których Dostawca otrzymuje informacje od innych Dostawców po upływie Okresu rozliczeniowego.
5. Dostawca niezwłocznie informuje Abonenta o zablokowaniu możliwości wykonywania połączeń wychodzących. Abonent, który chce dalej korzystać z usługi telefonii

w zakresie wstrzymania jej świadczenia po osiągnięciu wartości limitu, może uiścić przedpłatę na poczet opłat za te połączenia ponad wartość limitu na rachunek bankowy Dostawcy. W takim przypadku usługa w zakresie wstrzymania jej świadczenia po osiągnięciu wartości limitu, świadczona jest w tym Okresie rozliczeniowym do momentu wyczerpania wpłaconej przedpłaty. Po jej wyczerpaniu, Abonent może wpłacić kolejną przedpłatę. W przypadku braku odmiennego wskazania Abonenta przedpłata niewykorzystana w tym Okresie rozliczeniowym ulega zaliczeniu na poczet opłat należnych za ten lub kolejne Okresy rozliczeniowe.

## **§6 Przeniesienie numeru telefonicznego w związku ze zmianą Dostawcy**

1. Zawierając Umowę z przeniesieniem numeru telefonicznego, w związku ze zmianą dostawcy publicznej usługi telefonicznej, Dostawca zachowuje tryb wskazany w rozporządzeniu Ministra

Infrastruktury z dnia 16 grudnia 2010 roku w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych lub innego aktu, który rozporządzenie to może zastąpić.

2. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru przy zmianie dostawcy usług, może rozwiązać Umowę bez zachowania określonych terminów wypowiedzenia. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości opłaty abonamentowej za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.

3. W przypadku niedotrzymania przez Dostawcę, jako dotychczasowego Dostawcy, terminu przeniesienia numeru telefonicznego, Abonentowi przysługuje od Dostawcy jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości

realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 78 ust. 4 Ustawy.

4. W przypadku przeniesienia przez Dostawcę numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w Sieci, jako nowej Sieci, Abonentowi przysługuje od Dostawcy jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.

## **§7 Przeniesienie numeru telefonicznego w związku ze zmianą Lokalu**

1. Abonent w przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, zwanych dalej Lokalem, może wystąpić do Dostawcy z wnioskiem w formie pisemnej o przeniesienie przydzielonego numeru do nowego Lokalu w ramach istniejącej Sieci. Dostawca będzie uprawniony do obciążenia abonenta opłatą z tytułu Uruchomienia w nowym Lokalu.



2. Wniosek Abonenta podlega rozpatrzeniu i zrealizowaniu tj. - przeniesieniu przydzielonego numeru do nowego Lokalu i jego uruchomieniu - w terminie 21 dni od dnia jego złożenia.

3. Przed uruchomieniem przydzielonego numeru w nowym Lokalu Dostawca zawiadamia w formie pisemnej Abonenta o przeniesieniu przydzielonego numeru do nowego Lokalu i o terminie jego uruchomienia. Zawiadomienie powinno być doręczone Abonentowi w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.

4. W przypadku negatywnego rozpatrzenia wniosku, Dostawca zawiadamia Abonenta w formie pisemnej, w terminie 21 dni od dnia złożenia wniosku, o odmowie przeniesienia przydzielonego numeru do nowego Lokalu wraz z podaniem uzasadnienia.

5. Odmowa przeniesienia przydzielonego numeru może być udzielona Abonentowi stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej wyłącznie w przypadku:

5.1. braku możliwości technicznych, stwierdzonego właściwą decyzją Prezesa UKE,

5.2. gdy nowa lokalizacja Abonenta znajduje się poza obszarem Sieci lub w strefie numeracyjnej innej niż Lokal.

## **§8 Postanowienia końcowe**

1. W zakresie nieuregulowanym stosuje się postanowienia Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych.

2. Niniejszy regulamin znajduje zastosowanie wobec osób, które zawrą Umowę z Dostawcą (w tym dokonają zmiany postanowień już obowiązującej Umowy) po dniu 01.01.2015 r. (włącznie).

.....  
*Data i podpis Abonenta*

*aktualizacja 1.0; 01.01.2015r.*