

REGULAMIN

świadczenia usług telefonicznych przez Spółdzielnię Telekomunikacyjną „WIST” w Łące

Rozdział I Postanowienia ogólne

§ 1

Regulamin wydany jest na podstawie art. 59 ustawy z dnia 16.07.2004 roku Prawo telekomunikacyjne (tekst jednolity Dz.U. z 2019, poz. 2460) i określa ogólne warunki świadczenia usług telefonicznych przez Spółdzielnię Telekomunikacyjną „WIST” w Łące z siedzibą w Łące, 36-004 Łąka 175, zwaną dalej Spółdzielnią.

§ 2

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej z którą została zawarta umowa o świadczenie usług telefonicznych,
- 2) abonament telefoniczny – uprawnienie do stałego korzystania z połączeń telefonicznych za pomocą stacji telefonicznej zainstalowanej u Abonenta i przyłączonej do centrali telefonicznej Spółdzielni,
- 3) awaria – techniczna wada sieci telekomunikacyjnej całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania siły wyższej,
- 4) Biuro Obsługi Klienta – jednostka Spółdzielni wyznaczona do kontaktów z Abonentami,
- 5) Cennik Usług Telefonicznych – zestawienie przedstawiające nazwy usług świadczonych przez Spółdzielnię, ich ceny, jednostki miary (impulsy) i zasady naliczenia należności za usługi zwany dalej Cennikiem,
- 6) Konsument – osoba fizyczna wnosząca o zawarcie umowy świadczenia usług telefonicznych lub korzystająca z takich usług dla celów nie związanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu,
- 7) połączenie telefoniczne – jednorazowe wykorzystanie łączy telekomunikacyjnych przez osobę korzystającą z usługi telefonicznej,
- 8) Spółdzielnia – Spółdzielnia Telekomunikacyjna „WIST” w Łące, 36-004 Łąka 175,
- 9) sieć telekomunikacyjna – zespół funkcjonalnie powiązanych ze sobą urządzeń i linii telekomunikacyjnych,
- 10) siła wyższa – zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej,
- 11) umowa abonencka – umowa o świadczenie usługi telefonicznej zawarta pomiędzy Abonentem a Spółdzielnią,
- 12) usterka – techniczna wada sieci telekomunikacyjnej obniżająca jakość usługi telefonicznej, lecz umożliwiającą korzystanie z tej usługi,
- 13) urządzenie końcowe – urządzenie stanowiące zakończenie łączy telekomunikacyjnego zainstalowane u Abonenta,
- 14) usługa telefoniczna – ustanawianie połączeń głosowych za pomocą sieci pozwalających na dwukierunkową łączność.

Rozdział II Zakres usług świadczonych przez Spółdzielnię

§ 3

1. Spółdzielnia świadczy usługi połączeń telefonicznych a ponadto wykonuje świadczenia polegające na:

- a) dostarczaniu na żądanie Abonenta szczegółowego wykazu usług telefonicznych zrealizowanych z jego urządzenia końcowego,
 - b) sprawdzaniu przez Abonenta swojego bilingu,
 - c) udzieleniu informacji o numerach abonentów własnej sieci telekomunikacyjnej,
 - d) ograniczenie połączeń wychodzących,
 - e) inne zgodnie z aktualną ofertą usług i Cennikiem.
2. Zamówienie na dodatkowe usługi lub opcje do posiadanej usługi Abonent składa w Biurze Obsługi Klienta, w przypadku usługi płatnej w formie pisemnej.
 3. Spółdzielnia co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.

§ 4

Połączenie telefoniczne jest realizowane w ruchu automatycznym, przy czym Spółdzielnia umożliwia Abonentom realizację połączeń: miejscowych, strefowych, międzymiastowych, międzynarodowych oraz innych usług telefonicznych świadczonych w sieciach innych dostawców stosowanie do zawartych z nimi umów.

§ 5

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania niezależnie od ilości zrealizowanych połączeń stałej opłaty abonamentowej na którą składa się:
 - a) zapewnienie sprawności łącza z zakończeniem sieci oraz utrzymanie ich w gotowości do świadczenia usług,
 - b) dostęp do sieci telekomunikacyjnej Spółdzielni z możliwością korzystania z usług,
 - c) możliwość korzystania z usług telefonicznych na warunkach określonych w Umowie Abonenckiej, niniejszym Regulaminie i Cenniku.
2. Za utrzymanie sieci telekomunikacyjnej w gotowości do świadczenia usług niezależnie od zrealizowanej ilości połączeń pobiera się od Abonenta opłatę stałą w postaci abonamentu. Abonament pobierany jest w czasie od uruchomienia odpowiedniego zakończenia sieci do czasu odłączenia od sieci w wyniku zmiany rozwiązania lub wygaśnięcia umowy.

Rozdział III

Umowa o świadczenie usług telefonicznych

§ 6

1. Spółdzielnia świadczy usługi telefoniczne zgodnie z obowiązującym prawem, zawartą Umową Abonencką i niniejszym Regulaminem z zachowaniem wymaganej jakości określonej przepisami prawa.
2. O jakości świadczonych usług Spółdzielnia informuje Abonentów podając do publicznej wiadomości wskaźniki jakości usług telefonicznych poprzez zamieszczenie na stronie internetowej Spółdzielni oraz umożliwia ich pobranie w Biurze Obsługi Klienta.

§ 7

1. Przez zawarcie Umowy Abonenckiej Spółdzielnia zobowiązuje się do zapewnienia dostępu do jej sieci telekomunikacyjnej, uruchomienia zakończenia sieci, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy Abonenckiej, Regulaminu i terminowego uiszczania abonamentu oraz opłaty za wykonane usługi.
2. Umowa Abonencka może być zawarta na czas określony - co najmniej na okres jednego miesiąca lub na czas nieokreślony.
3. W przypadku Konsumenta początkowy okres obowiązywania Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony nie może być dłuższy niż 24 miesiące, dla pozostałych Abonentów na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy.
4. W przypadku aparatów samoinkasujących osoba korzystająca z aparatu zawiera ze Spółdzielnią jednorazową umowę o świadczenie usługi telefonicznej z chwilą uzyskania połączenia z wybranym urządzeniem końcowym.

§ 8

1. Umowę Abonencką Spółdzielnia zawiera w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej w terminie do 30 dni od złożenia wniosku po spełnieniu przez wnioskodawcę warunków wynikających z niniejszego Regulaminu z zastrzeżeniem § 7 ust. 4. W przypadku zawierania Umowy

Abonenckiej z Konsumentem przed jej zawarciem Spółdzielnia poinformuje go o prawie wyboru jej formy.

2. Umowa o której mowa w ust. 1 powinna zawierać co najmniej:
 - a) strony Umowy, w tym nazwę, adres i siedzibę Spółdzielni,
 - b) rodzaj świadczonych usług,
 - c) elementy składające się na opłatę abonamentową,
 - d) okres rozliczeniowy,
 - e) czas oczekiwania na przyłączenie do sieci lub termin rozpoczęcia świadczenia usługi telefonicznej, który nie powinien być dłuższy niż 24 miesiące chyba, że z przyczyn niezależnych od Spółdzielni nie będzie to możliwe,
 - f) numer telefoniczny przydzielony Abonentowi,
 - g) adres zakończenia sieci,
 - h) dane dotyczące cen uwidocznione są w Cenniku, który stanowi integralną część Umowy,
 - i) czas trwania umowy, warunki przedłużenia i rozwiązania umowy, tryb i warunki dokonywania jej zmian,
 - j) wysokość kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telefonicznej,
 - k) tryb postępowania reklamacyjnego,
 - l) w przypadku konsumenta informację o możliwości zakończenia sporu polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

§ 9

1. Umowa Abonencka może być zawarta z osobą fizyczną, prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, która okaże się:
 - a) stosownym dokumentem potwierdzającym prawo do dysponowania lokalem lub nieruchomością,
 - b) pisemną zgodą właściciela (użytkownika wieczystego lub członka Spółdzielni mieszkaniowej) w przypadku gdy umowę Abonencką zawiera osoba dysponująca lokalem, nieruchomością na podstawie innego tytułu prawnego niż własność, użytkowanie wieczyste lub spółdzielcze prawo do lokalu.
2. Spółdzielnia może odmówić zawarcia umowy w przypadku, jeżeli uzyskała informację o braku wiarygodności płatniczej tej osoby udzielonej przez Biuro Informacji Gospodarczej jak również, gdy nie spełnia warunków określonych w ust. 1.

§ 10

1. Osoby zamierzające zawrzeć Umowę Abonencką zobowiązują się wykazać swoją tożsamość.
2. Dowodem tożsamości w przypadku osób fizycznych jest dowód osobisty lub inny dokument tożsamości, a dla osób prawnych i jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej – odpis z właściwego rejestru lub ewidencji.
3. Spółdzielnia zastrzega sobie prawo żądania przedstawienia dodatkowych dokumentów lub informacji nie wymienionych w ust. 2.

§ 11

1. Umowa Abonencka może ulec zmianie za porozumieniem stron w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej.
2. Umowa Abonencka zawarta na czas określony przekształca się po upływie czasu na jaki została zawarta w umowę na czas nieokreślony, chyba, że Abonent na 30 dni przed upływem okresu, na który Umowa została zawarta złoży na piśmie oświadczenie o jej rozwiązaniu lub też zawrze kolejną Umowę na czas określony. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy Abonenckiej, Spółdzielnia w terminie nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta informuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku o jej automatycznym przedłużeniu, sposobach jej rozwiązania, a także o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.
3. W przypadku, gdy Umowa Abonencka zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług objętych Umową Abonencką.

§ 12

1. Abonent i Spółdzielnia ma prawo rozwiązać umowę zawartą na czas nieokreślony lub określony za 30-dniowym okresem wypowiedzenia. Spółdzielnia ma prawo rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadkach przewidzianych w Regulaminie lub Umowie.
2. W przypadku rozwiązania umowy na czas określony związanej z ulgą przyznaną Abonentowi wysokość obciążenia Abonenta z tytułu rozwiązania takiej umowy lub przez Spółdzielnię z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki została zawarta nie może przekraczać wartości przyznanej ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.
3. Wypowiedzenie powinno zostać złożone na piśmie w siedzibie Spółdzielni bądź wysłane listem poleconym na adres Spółdzielni lub w formie w której została zawarta Umowa.
- 3¹. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu umowy w formie dokumentowej Spółdzielnia niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez:
 - 1) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;
 - 2) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku abonenta, który wskazał numer geograficzny.
- 3². Spółdzielnia potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, o którym mowa w ust. 3¹, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania umowy.
4. Spółdzielnia może rozwiązać umowę zawartą na czas określony i nieokreślony ze skutkiem natychmiastowym lub zablokować świadczenie usługi telefonicznej z przyczyn:
 - a) zalegania z opłatami przez Abonenta za wykonane usługi telefonicznej w terminie dłuższym niż 30 dni za chociażby jeden okres rozliczeniowy, jeżeli pomimo wezwania Abonenta do zapłaty i wyznaczeniu mu dodatkowego 15 dniowego terminu do zapłaty, należności nie zostaną uregulowane,
 - b) utracenia przez Spółdzielnię możliwości świadczenia usług telefonicznych,
 - c) wystąpienia w stosunku do Abonenta lub Spółdzielni siły wyższej trwającej dłużej niż 30 dni, który uniemożliwia lub w znaczącym stopniu ogranicza możliwość świadczenia usług telefonicznych przez Spółdzielnię lub na skutek którego Spółdzielnia zaprzestała świadczenia usług telefonicznych w celu uniknięcia grożącej jej szkody, o czym Abonent w miarę możliwości zostanie poinformowany przed wypowiedzeniem mu Umowy,
 - d) gdy żądanie takie zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego,
 - e) utraty tytułu prawnego do lokalu lub cofnięcie zgody właściciela lub administratora lokalu na dalsze instalowanie urządzeń Spółdzielni, okablowanie, korzystanie z usługi telefonicznej Spółdzielni,
 - f) naruszenia istotnych postanowień Umowy lub Regulaminu przez Abonenta, jeżeli pomimo wezwania Abonenta do zaniechania naruszeń i wyznaczenia mu dodatkowego 7 dniowego terminu, Abonent nie zastosuje się do wezwania,
 - g) podłączania przez Abonenta do Sieci Spółdzielni lub do urządzeń z nią współpracujących, urządzeń nie spełniających wymogów i zaleceń Spółdzielni lub urządzeń mogących spowodować zakłócenia w pracy tej Sieci, jeżeli pomimo wezwania Abonenta do zaniechania naruszeń, Abonent nie zastosuje się do wezwania,
 - h) stworzenia przez Abonenta zagrożenia dla interesów Spółdzielni jak i również innych użytkowników usługi telefonicznej świadczonej przez Spółdzielnię, jeżeli pomimo wezwania Abonenta do zaniechania stwarzania zagrożeń, Abonent nie zastosuje się do wezwania,
 - i) wykorzystania przez Abonenta usług świadczonych przez Spółdzielnię do celów niezgodnych z prawem,
 - j) uniemożliwienia przez Abonenta świadczenia usługi telefonicznej przez Spółdzielnię, w tym uniemożliwienie przedstawicielom Spółdzielni wymiany, naprawy, konserwacji lub przeglądu urządzeń, a także uniemożliwienie dokonywania poprawy jakości usługi,
 - k) gdy Abonent podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe informacje mogące mieć wpływ na jej wykonywanie.

§ 13

1. Po rozwiązaniu, wygaśnięciu lub zmianie treści Umowy Abonenckiej, Abonent ma obowiązek udostępnić Spółdzielni lokal lub nieruchomość celem demontażu urządzeń końcowych będących własnością Spółdzielni.

2. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu udostępnionego mu sprzętu Spółdzielni, wyszczególnionego w protokole przekazania sprzętu. Zwrot może być dokonany w siedzibie Spółdzielni chyba, że urządzenia zostaną odebrane przez Spółdzielnię z miejsca ich instalacji.
3. Ostateczny termin zwrotu sprzętu wynosi 14 dni od dnia rozwiązania (wygaśnięcia) Umowy Abonenckiej.
4. Spółdzielnia poświadcza odbiór i stan zwracanego Sprzętu za pomocą protokołu zwrotu sprzętu. Niezwrocenie Spółdzielni udostępnionego sprzętu lub zwrot takiego sprzętu w stanie nadmiernego zużycia niż wynikającego z normalnej eksploatacji, zniszczonego, uszkodzonego bądź niekompletnego spowoduje naliczenie przez Spółdzielnię należności według Cennika
5. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązany jest uregulować wszystkie opłaty należne Spółdzielni, a w przypadku nadpłaty Spółdzielnia zobowiązana jest do jej zwrotu Abonentowi w terminie 7 dni.

Rozdział IV **Warunki wykonywania usług i zakres usług serwisowych**

§ 14

1. Abonent jest obowiązany udostępnić pracownikom Spółdzielni nieruchomości lub lokal w celu przyłączenia urządzenia końcowego.
2. Obowiązek określony w ust. 1 dotyczy również sprawdzenia stanu technicznego urządzenia końcowego o ile jest to konieczne do należytego świadczenia usług lub rozpatrzenia reklamacji.

§ 15

1. W ramach opłaty za uzyskanie dostępu do sieci telekomunikacyjnej Spółdzielnia wykonuje przyłącz do budynku, montaż urządzenia końcowego i sprawdza jego działanie.
2. Abonent może zlecić Spółdzielni za odpłatnością wykonanie dodatkowego urządzenia końcowego.
3. Za prawidłowe działanie urządzenia końcowego będącego własnością Abonenta, w tym za prawidłową jego konfigurację odpowiedzialność ponosi Abonent.
4. W przypadku dostarczenia przez Spółdzielnię Abonentowi urządzeń końcowych stanowiących własność Spółdzielni Abonent zobowiązany jest do korzystania z nich zgodnie z przeznaczeniem bez prawa ingerencji w ustawienia konfiguracyjne tych urządzeń.

§ 16

1. Spółdzielnia jest obowiązana dokonać przeniesienia stacji telekomunikacyjnej na obszarze własnej sieci telekomunikacyjnej pod warunkiem istnienia możliwości technicznych.
2. Abonent może żądać zatrzymania numeru stacji w przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca prowadzenia działalności z zastrzeżeniem ust. 1.

§ 17

1. Numer telefoniczny ustala i nadaje Spółdzielnia.
2. Numer telefoniczny może być zmieniony za odpłatnością na wniosek Abonenta jeżeli jest to możliwe technicznie.
3. Zmiany numeru telefonicznego Spółdzielnia może dokonywać nieodpłatnie, gdy jest to podyktowane względami technicznymi po uprzednim zawiadomieniu Abonenta co najmniej na jeden miesiąc przed dokonaną zmianą.
4. Urządzenie końcowe stanowiące zakończenie łącza musi posiadać świadectwo homologacji, certyfikat, deklarację, znak zgodności.
5. W razie stwierdzenia braku dokumentu określonego w ust. 4 Spółdzielnia jest uprawniona do odmowy podłączenia Abonenta do sieci lub zawieszenia świadczenia usług telefonicznych.
6. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres nie krótszy niż 1 miesiąc od daty rozwiązania umowy. Abonent może zrzec się tego prawa.

§ 18

Abonent powinien korzystać z urządzenia końcowego w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu sieci telekomunikacyjnej Spółdzielni.

§ 19

1. W ramach obsługi serwisowej Spółdzielnia zapewnia Abonentowi:

- a) sprawność sieci telekomunikacyjnej od urządzenia końcowego zainstalowanego u Abonenta do styku z siecią innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych,
 - b) bezpłatne okresowe przeglądy stanu technicznego pracy łącza,
 - c) bezpłatne usuwanie awarii i usterek,
 - d) sprawdzanie instalacji wykonanej przez Abonenta.
2. W przypadku awarii/usterki, konieczność ich usunięcia Abonent zgłasza telefonicznie na numer 17 7721914, za pomocą poczty elektronicznej na konto e-mail: serwis@wist.com.pl lub w Biurze Obsługi Klienta.
 3. Spółdzielnia zobowiązuje się usunąć awarię lub usterkę uniemożliwiającą korzystanie z usług telefonicznych w ciągu 24 godzin w dniach roboczych (tj. od poniedziałku do piątku) od chwili jej zgłoszenia, chyba, że nie jest to możliwe z przyczyn niezależnych od Spółdzielni.

§ 20

1. Spółdzielnia zapewnia Abonentowi poufność informacji o świadczonych na jego rzecz usługach.
2. Poufność ta obejmuje informacje dotyczące faktur VAT, rodzaju połączenia, prób uzyskania połączenia, a także identyfikacji bądź lokalizacji zakończenia sieci pomiędzy, którymi dokonywano połączenie.

§ 21

1. Spółdzielnia za pisemną zgodą Abonenta umieszcza i publikuje dane o Abonentach w książce telefonicznej wydawanej samodzielnie lub z innym przedsiębiorcą telekomunikacyjnym zawierającą: numer telefoniczny, nazwisko i imię Abonenta, nazwę miejscowości, ulicę.
2. Abonent może wyrazić zgodę na rozszerzenie danych, o których mowa w ust. 1.
3. Abonent będący osobą fizyczną może złożyć „zastrzeżenie numeru”, aby Spółdzielnia nie udzieliła informacji o jego numerze telefonicznym.

§ 22

1. Spółdzielnia może uzależnić zawarcie umowy od podania następujących danych:
 - 1) w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną:
 - a) imiona i nazwisko,
 - b) adresu i miejsca zamieszkania,
 - c) numeru ewidencyjnego PESEL - jeżeli go posiada albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu,
 - 2) w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną w szczególności:
 - a) nazwy, siedziby i adresu,
 - b) odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego lub innego właściwego rejestru,
 - c) numeru identyfikacji podatkowej NIP,
 - d) numeru REGON.
2. Spółdzielnia może również uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:
 - a) dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Spółdzielni wynikających z Umowy Abonenckiej (np. dokumentów potwierdzających wykonanie zobowiązań wobec innych dostawców mediów, za okres trzech ostatnich miesięcy poprzedzających zawarcie Umowy Abonenckiej),
 - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta wynikającej z danych będących w posiadaniu Spółdzielni lub udostępnionych mu przez Biuro Informacji Gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych. Spółdzielnia obowiązana jest powiadomić Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

Rozdział V **Funkcjonalność świadczenia usług**

§ 23

1. W ramach funkcjonalności świadczenia usług Spółdzielnia:
 - a) zapewnia Abonentowi połączenia z numerami alarmowymi,
 - b) gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie,
 - c) informuje Abonenta o wszelkich ograniczeniach w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych, a także w dostępie lub korzystaniu z usług,

- d) informuje o procedurach dotyczących pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza oraz o ich wpływie na jakość świadczonych usług,
- e) informuje o działaniach podejmowanych w związku z przypadkami naruszania bezpieczeństwa lub integralności w sieci i usług.

Rozdział VI Odpowiedzialność

§ 24

Spółdzielnia ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telefonicznych w zakresie określonym Umową Abonencką, Regulaminem, Prawem telekomunikacyjnym oraz Kodeksem Cywilnym.

§ 25

W przypadku nie zawarcia Umowy Abonenckiej w terminie określonym w § 8 ust. 1 oraz w przypadku nie dotrzymania z winy Spółdzielni terminu określonego w Umowie Abonenckiej Spółdzielnia jest zobowiązana do zapłacenia Abonentowi odszkodowania w wysokości 1/30 określonej w umowie miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień przekroczenia terminu.

§ 26

1. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi płatnej okresowo 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.
2. 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 telefonicznej płatnej okresowo trwającej dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
4. W przypadku zadłużenia Abonenta Spółdzielnia może dokonać potrącenia z kwoty należnego Abonentowi odszkodowania. W przypadku braku zadłużenia albo gdy wysokość odszkodowania przewyższa zadłużenie kwota odszkodowania zostanie zaliczona na poczet bieżących należności albo wypłacona Abonentowi na jego wniosek w terminie 14 dni.
5. Aktualny Cennik Usług Telefonicznych Spółdzielnia publikuje na stronie internetowej www.wist.com.pl oraz dostępny jest w Biurze Obsługi Klienta.

Rozdział VII Opłaty za usługi telefoniczne

§ 27

1. Zakres świadczonych przez Spółdzielnię usług telefonicznych, wysokość opłat za usługi, zasady ich rozliczania określone są w Cenniku.
2. W przypadku podwyższenia cen usług telefonicznych Abonent powiadamiany jest z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, z pouczeniem o możliwości wypowiedzenia Umowy Abonenckiej z powodu braku akceptacji podwyższenia cen oraz, że w takim przypadku Spółdzielni nie przysługuje zwrot ulgi, chyba że konieczność wprowadzenia zmiany następuje na skutek zmiany przepisów prawa. Wypowiedzenie musi być wyrażone na piśmie i złożone w siedzibie Spółdzielni lub przesłane listem poleconym na adres Spółdzielni.
3. Nie wypowiedzenie Umowy Abonenckiej przez Abonenta do dnia, od którego obowiązuje nowy Cennik oznacza jego zgodę na kontynuowanie Umowy na nowych warunkach.
4. Czas trwania połączenia jest rejestrowany od chwili zgłoszenia się wywołwanego urządzenia końcowego do chwili rozłączenia się urządzenia wywołującego i stanowi podstawę do naliczenia opłaty za połączenie zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu wykonywania połączenia.
5. Spółdzielnia może udzielać ulg w opłatach za świadczenia usług telefonicznych w wysokości ustalonej zgodnie z przepisami wewnętrznymi Spółdzielni. Wysokość ulg może być określona generalnie lub indywidualnie w Umowie Abonenckiej zawieranej z Abonentem.

§ 28

Wolne od opłaty są połączenia na numery alarmowe, a w szczególności Pogotowie Ratunkowe, Pogotowie Straży Pożarnej, Pogotowie Policji, Pogotowie Energetyczne, Pogotowie Gazowe, Pogotowie Wodociągowe, Służby Ratownicze obsługiwane przez numer 112, a także połączenia z Biurem Obsługi Klienta.

§ 29

1. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczania opłat zgodnie z Cennikiem, a w szczególności:
 - a) opłaty jednorazowej za przyłączenie urządzenia końcowego sieci,
 - b) opłaty abonamentowej,
 - c) opłaty za wszystkie połączenia telefoniczne i inne usługi zrealizowane z jego urządzenia końcowego.
2. Wykonywane usługi telefoniczne rozliczane są w okresie jednego miesiąca kalendarzowego.
3. Podstawą rozliczeń jest faktura VAT wystawiona za okres rozliczeniowy chyba, że Umowa Abonencka stanowi inaczej.

§ 30

1. Należność za usługi telefoniczne jest płatna w terminie wskazanym w fakturze VAT, jednak nie krótszym niż 7 dni od jej otrzymania.
2. Należność wynikającą z faktury VAT Abonent uiszcza inkasentowi lub płaci w kasie Spółdzielni względnie na rachunek bankowy Spółdzielni.
3. Za dzień zapłaty faktury VAT na rachunek bankowy Spółdzielni uważa się dzień uznania tego rachunku.
4. Jeżeli opłata nie zostanie uiszczona w terminie Spółdzielnia nalicza odsetki ustawowe.
5. Zgłoszenie reklamacji co do wysokości należności nie zwalnia Abonenta z obowiązku jej regulowania.

§ 31

1. W przypadku gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności za wykonane usługi telefoniczne przez jeden okres rozliczeniowy Spółdzielnia podejmuje działania mające na celu odzyskanie należności.
2. W ramach działań, o których mowa, w ust. 1 Spółdzielnia może:
 - a) ograniczyć świadczenie usług telefonicznych, utrzymując świadczenie usług nie powiększających zadłużenia Abonenta, w tym przekazywanie połączeń do Abonenta lub połączeń nieodpłatnych,
 - b) ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług telefonicznych, jeżeli Abonent narusza warunki niniejszego Regulaminu lub Umowy Abonenckiej albo podejmie działania utrudniające bądź uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telefonicznych.
3. Spółdzielnia może jednostronnie ze skutkiem natychmiastowym rozwiązać Umowę Abonencką z Abonentem, któremu uprzednio ograniczyła lub zawiesiła świadczenie usług telefonicznych, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do:
 - a) zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 15 dni, w przypadku opóźnienia płatności za usługi telefoniczne,
 - b) usunięcia przyczyn zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług telefonicznych w przypadkach o których mowa w ust. 2.

Rozdział VIII Reklamacje

§ 32

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji w związku z:
 - a) niedotrzymaniem z winy Spółdzielni wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi telefonicznej,
 - b) niedotrzymaniem z winy Spółdzielni terminu rozpoczęcia świadczenia usług telefonicznych,
 - c) niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi telefonicznej,
 - d) nieprawidłowym obliczeniem należności z tytułu świadczenia usługi telefonicznej.
2. Reklamacja może być wniesiona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego określonego w Umowie, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi albo od dnia w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi. Reklamację wniesioną po upływie terminów, o których mowa w zdaniu

- poprzednim, pozostawia się bez rozpoznania o czym Spółdzielnia powiadamia niezwłocznie Abonenta.
3. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty określonej na fakturze VAT opłaty.
 4. Reklamacja powinna być złożona w formie pisemnej, przesłana przesyłką pocztową na adres Spółdzielni lub złożona osobiście w Biurze Obsługi Klienta. Reklamacja może być również złożona ustnie w Burze Obsługi Klienta lub telefonicznie z czego zostanie sporządzony protokół przyjęcia reklamacji.
 5. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) nazwisko, imię albo nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby Abonenta,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) przydzielony reklamującemu numer którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Spółdzielnię lub adres miejsca urzędzenia końcowego albo adres lokalu,
 - e) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług,
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub zwrotu innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty albo wnioskuje o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
 - h) podpis Abonenta w przypadku reklamacji wniesionej pisemnie.
 6. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Klienta nie spełnia któregokolwiek z warunków określonych w ust. 5 lit a - h, Spółdzielnia o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamację nieuzupełnioną pozostawia się bez rozpoznania.
 7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5 lit a - h, Spółdzielnia, o ile uzna, że jest to konieczne do 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. 5 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości Spółdzielnia traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
 9. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu przyjęcia reklamacji w Biurze Obsługi Klienta upoważniony pracownik Spółdzielni przyjmujący reklamację potwierdza niezwłocznie pisemnie jej przyjęcie.
 10. W przypadku wniesienia reklamacji telefonicznie, korespondencyjnie Spółdzielnia potwierdza jej przyjęcie w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Spółdzielni rozpatrującej reklamację. Powyższego postanowienia nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
 11. Spółdzielnia potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na piśmie. Za zgodą Abonenta wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu. Spółdzielnia potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację jedynie w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
 12. Spółdzielnia jest zobowiązana rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od dnia wniesienia reklamacji. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem terminu przez Spółdzielnię odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
 13. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę jednostki Spółdzielni rozpatrującej reklamację,
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c) powołanie podstawy prawnej,
 - d) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - e) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego,

- f) 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, o którym mowa w art. 109 Prawa Telekomunikacyjnego,
- g) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Spółdzielnię, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
- 14. W przypadku, gdy Spółdzielnia nie uznała reklamacji w całości lub w części w odpowiedzi wskazuje uzasadnienie faktyczne i prawne zajętego przez siebie stanowiska. Odpowiedź zostanie doręczona Abonentowi przesyłką poleconą - w przypadku udzielania odpowiedzi na piśmie.
- 15. Jeżeli wysłana przez Spółdzielnię odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Spółdzielnia na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w ust. 4 niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. Abonent, w porozumieniu ze Spółdzielnią, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa powyżej ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Spółdzielnia ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację. Spółdzielnia nie jest obowiązana do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
- 16. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest osoba fizyczna wnosząca o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z usług telekomunikacyjnych dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach o których mowa w art. 109 Ustawy - Prawo telekomunikacyjne w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonych przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Postępowanie reklamacyjne uważa się za wyczerpane, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Spółdzielnia nie zapłaciła dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona. W razie nierozwiązania sporu w następstwie złożonej reklamacji Spółdzielnia przekazuje Abonentowi w odpowiedzi na reklamację oświadczenie o wyrażeniu zgody albo odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Rozdział IX

Postanowienia końcowe

§ 33

- 1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie i Umowie Abonenckiej mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
- 2. Z zastrzeżeniem ust. 6 Spółdzielnia powiadamia Abonenta o zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie - na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, bądź o ile Abonent tego zażądał, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość albo na piśmie na wskazany adres korespondencyjny oraz podaje do publicznej wiadomości poprzez publikację na stronie internetowej Spółdzielni.
- 3. Abonent, nie później niż do dnia wejścia zmian Regulaminu w życie, może doręczyć Spółdzielni pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu. W przypadku doręczenia takiego oświadczenia Umowa Abonencka ulegnie rozwiązaniu w dniu poprzedzającym zmianę Regulaminu.
- 4. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.
- 5. W przypadku zmian Regulaminu oraz wypowiedzenia Umowy przez Abonenta w związku ze skorzystaniem przez Abonenta z uprawnień, o którym mowa w ust. 2 przed upływem okresu zobowiązania, Spółdzielnia nie przysługuje zwrot ulgi – chyba, że zmiana ta wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub wynika z decyzji Prezesa UKE.
- 6. W przypadku gdy konieczność wprowadzenia zmian Regulaminu następuje na skutek zmiany przepisów prawa, lub wskutek dodania nowej Usługi, powoduje obniżenie cen Usług bądź wynika z Decyzji Prezesa UKE, zmiany takie podane zostaną przez Spółdzielnię do publicznej wiadomości wyłącznie poprzez publikację na stronie internetowej Spółdzielni.

§ 34

Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 marca 2020 roku i uwzględnia zmiany Regulaminu świadczenia usług telefonicznych przez Spółdzielnię Telekomunikacyjną „WIST” w Łące wprowadzone Uchwałą nr 1/2020 Zarządu Spółdzielni Telekomunikacyjnej „WIST” w Łące z dnia 12.11.2020 roku, które wchodzi w życie od 21 grudnia 2020 roku.