

**REGULAMIN  
ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH**

przez STUDIO BAŁAZY JANUSZ z siedzibą w Krakowie, przy ul. J. Conrada 55a (dalej Operator).

**§ 1 Zakres świadczonych przez Operatora usług telekomunikacyjnych**

1. Operator świadczy usługi polegające głównie na przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej.
2. Na podstawie niniejszego regulaminu Operator świadczy usługi dla abonentów nie będących konsumentami.
3. Rodzaje usług i inne dane ich dotyczące określa umowa o świadczenie usług zawarta pomiędzy abonentem i Operatorem, zwana dalej „umową”. Integralną częścią umowy jest niniejszy regulamin i cennik usług.
4. Operator umożliwia abonentowi korzystanie z sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi Operator zawarł oddzielne porozumienia.
5. Operator nie ingeruje w treść informacji przesyłanej przez abonenta i jego użytkowników oraz nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne naruszenia prawa wynikające z przesyłania informacji przez sieć telekomunikacyjną Operatora.

**§ 2 Umowa o świadczenie usług**

1. Umowa może być zawarta z podmiotem, który poda aktualne dane niezbędne do zawarcia umowy.
2. Wnioskujący o zawarcie umowy dotyczącej świadczenia usługi za pomocą urządzeń będących własnością Operatora wskazując miejsce do instalacji tych urządzeń, obowiązany jest wykonać tytuł stanowiący o uprawnieniu do instalacji takich urządzeń.
3. Umowę zawiera się na okres 12 kolejnych miesięcy liczonych od dnia dokonania aktywacji, chyba że strony postanowią inaczej w umowie.
4. Gdy dzień dokonania aktywacji nie jest pierwszym dniem miesiąca kalendarzowego, umowę uważa się za zawartą na łączny okres, będący sumą okresu obowiązywania umowy oraz liczby dni, które upłynęły od daty dokonania aktywacji do ostatniego dnia miesiąca, w którym dokonano aktywacji włącznie. Jeżeli świadczone usługi nie obejmują pełnych miesięcy, opłata abonamentowa za taki niepełny miesiąc jest naliczana w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za każdy dzień tego miesiąca.
5. Rozpoczęcie świadczenia usług następuje w dniu dokonania aktywacji usługi, rozumianej jako techniczna instalacja urządzeń będących własnością Operatora i uruchomienie usługi wraz z podpisaniem przez strony protokołu stwierdzającego zainstalowanie takich urządzeń i poprawne funkcjonowanie usługi z zastrzeżeniem, że instalacja urządzeń udostępnianych przez Operatora następuje tylko w przypadku, gdy dana usługa przewiduje taką instalację. Data aktywacji jest uzgodniona w umowie. W przypadku nieuzasadnionego nieuczestniczenia abonenta w aktywacji usługi lub odmowy podpisania protokołu przez abonenta, Operator jest uprawniony do dokonania jednostronnie aktywacji usługi i podpisania protokołu. W przypadku zgłoszenia przez abonenta na piśmie uzasadnionych zastrzeżeń do aktywacji usługi i uznaniu ich przez Operatora, Operatora ustala następny termin aktywacji usługi.
6. W przypadku, gdy dla danej usługi nie przewidziano aktywacji usługi, usługa jest świadczona od dnia określonego w umowie.
7. W przypadku braku pisemnego oświadczenia abonenta o nie przedłużeniu umowy, złożonego do Operatora najpóźniej na 30 dni przed upływem pierwszego i każdego następnego okresu obowiązywania umowy zawartej na czas określony, umowa ulega automatycznemu przedłużeniu, tj. bez potrzeby dokonywania jakichkolwiek czynności przez strony umowy, na kolejny okres obowiązywania umowy, odpowiadający długością ostatniemu okresowi obowiązywania umowy, chyba że umowa stanowi inaczej.
8. Abonent zapewnia upoważnionym przedstawicielom Operatora kontrolę instalacji i urządzeń będących własnością Operatora.
9. Strony umowy zobowiązane są do wzajemnego informowania o wszelkich zmianach danych określonych w umowie.

**§ 3 Zakres obsługi serwisowej**

1. Operator zapewnia dostęp do centrum obsługi Klienta (NOC). Dane kontaktowe do NOC są udostępnione na stronie [www.szara.net](http://www.szara.net).
2. NOC udziela wszelkich informacji dotyczących obsługi serwisowej.

**§ 4 Urządzenia**

1. W celu wykonania umowy Operator może umożliwić korzystanie przez abonenta z urządzeń będących własnością Operatora (przez własność w niniejszym regulaminie należy rozumieć każdy inny tytuł prawny uprawniający Operatora do określonego dysponowania urządzeniami).
2. Koszty uszkodzenia lub utraty urządzenia obciążają abonenta jedynie w przypadku, gdy uszkodzenie lub utrata powstały jako następstwo działania lub zaniechania abonenta.
3. Operator jest uprawniony do okresowej kontroli prawidłowości działania urządzeń, z co najmniej 3-dniowym uprzedzeniem abonenta.

4. Operator ma prawo i obowiązek konserwacji i modernizacji sieci telekomunikacyjnej, co może spowodować przerwy w świadczeniu usług lub pogorszenie ich jakości, jednak nie dłużej niż 10 godzin miesięcznie oraz nie częściej niż 3 razy w miesiącu. Operator będzie w miarę możliwości technicznych przeprowadzać czynności w ramach konserwacji i modernizacji sieci w godzinach najmniej intensywnego korzystania z usług. Czynności konserwacji i modernizacji sieci telekomunikacyjnej nie stanowią awarii ani usterki w rozumieniu niniejszego regulaminu i umowy.
5. Abonent zobowiązany jest do umożliwienia demontażu i natychmiastowego zwrotu po wygaśnięciu lub rozwiązaniu umowy wszystkich urządzeń i instalacji będących własnością Operatora w stanie nie gorszym niż wynikającym z prawidłowej eksploatacji.
6. Urządzenia udostępnione abonentowi w celu świadczenia usług są i pozostają własnością Operatora. Abonent oświadcza, że w przypadku zatrzymania lub wygaśnięcia lub rozwiązaniu umowy urządzeń poza obowiązkiem natychmiastowego wydania będzie zobowiązany do zapłaty kary umownej w wysokości 1% wartości zakupowej brutto urządzeń za każdy dzień zatrzymania lub zwłoki w zwrocie urządzeń.

**§ 5 Płatność za usługi**

1. Abonent zobowiązany jest do zapłaty całości umówionego wynagrodzenia za świadczone usługi w postaci opłaty abonamentowej oraz innych opłat wynikających z umowy. Abonentowi nie przysługują uprawnienia do potrącenia lub zatrzymania jakiegokolwiek kwoty tego wynagrodzenia lub urządzeń, do których Operator posiada tytuł prawny.
2. Elementami, które mogą składać się na opłatę abonamentową w szczególności są:
  - a) zagwarantowana minimalna szybkość przekazywania sygnałów w sieci;
  - b) wielkość (wolumen) ruchu generowanego w sieci Operatora przez użytkownika;
  - c) opłata za udostępnianie usługi polegającej na realizacji połączeń sygnałów głosowych za pomocą ich przetworzenia;
  - d) sumaryczny czas połączeń na wybrane kierunki w usłudze z pakietem minut, dostępnych w ramach opłaty minimalnej;
  - e) wielkość udostępnionej fizycznej przestrzeni lub rodzaj urządzeń technicznych w przypadku usługi kolokacji;
  - f) dostęp do zdefiniowanych usług „wirtualnych” wyspecyfikowanych w ofercie (elementy usług hostingowych).
3. Faktury przesyłane są pocztą na adres abonenta wskazany w umowie lub dostarczane w inny dopuszczalny prawnie sposób, lub w sposób uzgodniony z abonentem.
4. Jeśli usługa posiada opłatę aktywacyjną, opłata ta jest wnoszona wraz z opłatą za pierwszy okres rozliczeniowy.
5. Faktura określa wysokość opłat za usługi zgodnie z cenami w okresie rozliczeniowym, za który zostały naliczone, z góry za dany okres rozliczeniowy, chyba że umowa stanowi inaczej.
6. Operator dostarcza wraz z fakturą wykaz wykonanych usług.
7. Abonent zobowiązuje się do zapłaty wynagrodzenia (należności) za świadczone na podstawie umowy usługi w wysokości określonej w fakturze w terminie 14 dni od dnia wystawienia faktury na rachunek bankowy Operatora wskazany na fakturze.
8. Za opóźnienie w uiszczeniu opłat cen naliczane będą odsetki ustawowe. Odsetki należą się za czas opóźnienia, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin zapłaty należności określony w fakturze.
9. Operator może naliczać w wystawianych fakturach opłaty za usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one jeszcze naliczane.
10. Opłaty za usługi oraz inne opłaty i szczegółowe zasady ich naliczania określone są w cenniku i umowie.
11. W indywidualnych przypadkach Operator może uzależnić zawarcie umowy od wpłacenia kaucji. Warunki dotyczące kaucji określa w takim wypadku umowa.

**§ 6 Odpowiedzialność Operatora i zasady wypłaty kar umownych**

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, chyba że są one wynikiem działania abonenta, niedochowania przez abonenta przepisów prawa, postanowień niniejszego regulaminu lub umowy, działania osób trzecich lub powstały w wyniku siły wyższej, lub Operator nie można przypisać przyczynienia się do spowodowania niewykonania lub nienależytego wykonania usług.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w przypadku braku możliwości świadczenia usługi podczas realizowania przez abonenta połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów, o których mowa w § 1 ust. 4.
3. Za każdą rozpoczętą godzinę przerwy w świadczeniu usługi wynikającej z winy Operatora, abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/720 miesięcznej stałej opłaty abonamentowej za daną usługę, w przypadku usług objętych opłatami w formie comiesięcznych stałych abonamentów.
4. Za każdą rozpoczętą godzinę przerwy w świadczeniu usługi wynikającej z winy Operatora, abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/720 średniej miesięcznej opłaty za daną usługę, liczonej według

faktur z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, w przypadku usług rozliczanych według zmiennych parametrów. W przypadku, gdy abonent korzysta z usług krócej niż trzy miesiące – średniej opłaty miesięcznej dla tego okresu.

5. Kara umowna w postaci zwrotu części miesięcznej opłaty abonamentowej przysługującej, jeżeli przerwa nastąpiła z winy Operatora, a abonent dokonał zgłoszenia reklamacji dotyczącej przerwy w świadczeniu usług.
6. Za każdy dzień zawinionego przez Operatora opóźnienia dokonania aktywacji abonementu przysługującej kara umowna w wysokości 1/100 miesięcznej opłaty abonamentowej.
7. Zapłata kar umownych następuje w formie zaliczenia ich na poczet przyszłych należności Operatora z tytułu świadczenia usług na rzecz abonenta, chyba że abonent zwróci się pismem do Operatora o dokonanie przelewu środków pieniężnych na wskazane konto bankowe abonenta.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za utracenie przez abonenta korzyści.
9. Strony na zasadach określonych w umowie mogą odrębnie unormować zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług telekomunikacyjnych w tym lecz nie wyłącznie wysokość kar umownych parametrów świadczenia usługi telekomunikacyjnej itp.

### § 7 Tryb postępowania reklamacyjnego

1. Operator jest zobowiązany do rozpatrzenia pisemnej reklamacji usługi.
2. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej prawidłowego pisemnego złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby abonenta (reklamującego);
  - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d. przydzielony reklamującemu numer umowy;
  - e. datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia usług;
  - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
  - h. podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa rozporządzenie ministra właściwego do spraw łączności, które jest dostępne m.in. na stronie [www.szara.net](http://www.szara.net).

### § 8 Ograniczenie świadczenia usług

1. Operator może przerwać, zawiesić lub ograniczyć świadczenie usług na rzecz abonenta:
  - a. jeżeli abonent opóźnia się lub pozostaje w zwłoce z płatnościami należnymi za wykonanie usług, aż do dnia uiszczenia na rzecz Operatora wszystkich zaległych opłat;
  - b. jeżeli abonent narusza warunki regulaminu, umowy lub cennika usług albo podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie usług przez Operatora, aż do dnia zaprzestania tych naruszeń;
  - c. narusza inne istotne postanowienia regulaminu lub umowy;
  - d. rozsyła wirusy, rozsyła niezamówione informacje, podejmuje działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych lub oprogramowania bądź też dokonuje zmian, usuwa lub dodaje jakiegokolwiek zapisy do informacji osób trzecich bez ich zgody; narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby korzystającej z usług; wykorzystuje usługę do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami; udostępnia treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze obraźliwym, rasistowskim, pornograficznym itp.; korzysta z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy.
2. W okresie przerwania, zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług przez Operatora opłata za świadczone usługi jest naliczana oraz jest należna od abonenta w pełnej wysokości zgodnie z umową i cennikiem.
3. Za ponowne rozpoczęcie świadczenia usługi abonentowi Operator może pobrać odrębną opłatę w wysokości opłaty abonamentowej.

### § 9 Rozwiązanie umowy

1. Umowa zawarta na czas określony może być rozwiązana, poza innymi przypadkami określonymi w regulaminie, umowie lub cenniku, jedynie:
  - a. za porozumieniem stron dokonany w formie pisemnej;

- b. jeżeli strona umowy żądająca wcześniejszego rozwiązania umowy zawartej na czas określony dokona zapłaty na rzecz drugiej strony odszkodowania w wysokości łącznej opłaty wynagrodzenia, jakie pozostałoby do zapłaty do końca trwania umowy zawartej na czas określony, gdyby umowa nie została rozwiązana wcześniej;
  - c. w przypadkach określonych w akcjach promocyjnych.
2. Operator może rozwiązać umowę z abonentem w trybie natychmiastowym w przypadku:
    - a. cofnięcia, ograniczenia, wygaśnięcia, zmiany uprawnień lub warunków do świadczenia usług przez Operatora, spowodowanych decyzją administracyjną lub zmianą przepisów prawa;
    - b. niezawinionej przez Operatora zmiany warunków świadczenia usług, które uniemożliwiają w sposób trwały świadczenie usług ze względów technicznych;
    - c. nieregulowania w terminie przez abonenta opłat na rzecz Operatora za świadczone usługi;
    - d. wykorzystywania przez abonenta urządzeń i sieci telekomunikacyjnej Operatora w sposób sprzeczny z umową, zagrażający istotnym interesom innych abonentów lub interesom Operatora;
    - e. wykorzystywania przez abonenta bez zgody Operatora urządzeń przekazanych abonentowi do świadczenia usług telekomunikacyjnych;
    - f. naruszenia postanowień umowy lub regulaminu przez abonenta i nie zaprzestania tego naruszenia w terminie 7 dni od dnia wezwania;
    - g. podania przez abonenta nieprawdziwych danych w umowie.
  3. W przypadkach określonych w ust. 2 lit. a) – g) abonent jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Operatora odszkodowania w wysokości wyliczonej w trybie i zgodnie z ust. 1 pkt 2. W przypadku umowy zawartej na czas nieokreślony, odszkodowanie to określone jest w wysokości sumy abonamentów za trzy miesiące poprzedzające rozwiązanie umowy (lub innych opłat za trzy miesiące, w przypadku gdy płatność za daną usługę następuje w formie takich opłat a nie abonamentu).
  4. Abonent może rozwiązać umowę z Operatorem w trybie natychmiastowym w przypadku:
    - a. rażącego i zawinionego naruszenia umowy przez Operatora i niezaprzestania tego naruszenia pomimo wezwania;
    - b. wystąpienia ciągłej przerwy w świadczeniu usługi trwającej dłużej niż 7 dni z przyczyn zawinionych przez Operatora.
  5. Oświadczenie o rozwiązaniu umowy wymaga formy pisemnej, przy czym oświadczenie takie powinno zostać przesyłane listem poleconym na wskazany w umowie adres drugiej strony, chyba że adres od momentu podpisania umowy zmienił się i strony zostały o tym powiadomione. Oświadczenie o rozwiązaniu umowy winno zawierać podstawę (przyczynę) faktyczną i formalną rozwiązania.
  6. Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia umowy Operator zaprzestaje świadczenia usług na rzecz abonenta, odłącza od sieci urządzenia wykorzystywane przez abonenta na podstawie tej umowy oraz w każdym czasie może je zdemontować i zabrać.

### § 10 Wygaśnięcie umowy

Umowa wygasa wskutek upływu ostatniego okresu, na jaki została zawarta lub przedłużona.

### § 11 Cesja

Abonent za zgodą Operatora wyrażoną na piśmie ma prawo do przeniesienia swoich praw i obowiązków wynikających z umowy na osobę trzecią.

### § 12 Postanowienia końcowe

1. Z zastrzeżeniem postanowień prawa w zakresie zgłaszania reklamacji usług telekomunikacyjnych, zmiany umowy oraz wszelkie zawiadomienia i zgłoszenia, o których mowa w umowie lub regulaminie, wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. W przypadku rozbieżności pomiędzy zapisami umowy a regulaminem pierwszeństwo zastosowania mają zapisy umowy.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 czerwca 2007 roku.