

Regulamin świadczenia usług „Intrafon”.

Niniejszy Regulamin określa warunki oraz zakres świadczenia usług przez Intrafon Sp. z o.o.

POSTANOWIENIA OGÓLNE § I Definicje

Użytkownik - Osoba prawna lub osoba fizyczna będąca przedsiębiorcą w rozumieniu odpowiednich przepisów lub jednostka organizacyjna posiadająca zdolność zaciągania praw i zobowiązań we własnym imieniu.
Billing - Szczegółowy wykaz Usług zrealizowanych przez Operatora na rzecz Użytkownika.
Biuro Obsługi Klienta - Dział w strukturze organizacyjnej Operatora odpowiedzialny za kontakt z Użytkownikiem w sprawach związanych z Usługami.
Cennik - Wykaz cen za usługi świadczone przez Operatora.
Faktura - Dokument księgowy, na podstawie którego Użytkownik uiszcza opłaty za Usługi Operatora.
Okres rozliczeniowy - Okres, za który dokonywane są rozliczenia z tytułu Usług zrealizowanych przez Operatora.
Operator - Spółka pod nazwą Intrafon Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Jagiellońskiej 15.
Regulamin - Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług przez Intrafon Sp. z o.o.
Umowa - Umowa dotycząca usług „Intrafon” zawarta pomiędzy Operatorem a Użytkownikiem, do której stosuje się postanowienia Regulaminu.
Usługi - Usługi telekomunikacyjne, świadczone na rzecz Użytkownika przez Operatora na podstawie Umowy.

§ II Przedmiot Regulaminu

1. Regulamin niniejszy określa:

- Warunki zawierania przez Operatora Umów z Użytkownikiem.
- Sposób świadczenia Usług przez Operatora.
- Sposób dokonywania rozliczeń pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem.
- Postępowanie reklamacyjne oraz zakres odpowiedzialności Operatora wobec Użytkownika.
- Postanowienia zawarte w Regulaminie stanowią integralną część wszystkich Umów zawieranych przez Operatora z Użytkownikiem w takim zakresie, w jakim uregulowane w nim zagadnienia nie zostały odmiennie rozstrzygnięte w treści postanowień konkretnej Umowy.

ZAWARCIE, ZMIANA ORAZ ROZWIĄZANIE UMOWY

§ III Warunki zawarcia Umowy

- W celu zawarcia Umowy Użytkownik zobowiązany jest przedstawić kopie następujących dokumentów:
 - W przypadku osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej, nie posiadającej osobowości prawnej: a1. Aktualny odpis z właściwego rejestru lub ewidencji. a2. Aktualne dokumenty stwierdzające nadanie numeru identyfikacji podatkowej NIP i numeru REGON. a3. Kopię ostatniego rachunku telefonicznego za usługi, świadczone z wykorzystaniem numerów telefonów, wskazanych w Umowie, poprzez które Użytkownik korzysta będzie z Usług Operatora.
 - W przypadku osób fizycznych, będących jednocześnie przedsiębiorcami (w rozumieniu odrębnych przepisów), Operator ma prawo żądać od takich osób - niezależnie od dokumentu potwierdzającego tożsamość - zaświadczenie o zatrudnieniu, kopię karty kredytowej, stały adres zameldowania a także dokumenty wymienione powyżej, odpowiednich dla formy prawnej działalności gospodarczej tych osób. Powyższe postanowienie stosuje się odpowiednio do wspólników spółki cywilnej.
 - Operator ma prawo uzależnić zawarcie Umowy od okazania mu przez Użytkownika oryginałów powyższych dokumentów, celem ich weryfikacji.
 - Operator zastrzega sobie prawo żądania dodatkowych dokumentów i informacji w celu zawarcia Umowy.
 - Umowę uważa się za zawartą w dniu, w którym podpisana przez Użytkownika umowa i komplet dokumentów wymienionych w ust. 1 wpłyną do siedziby Operatora z zastrzeżeniem postanowień § V.

§ IV Odmowa zawarcia Umowy

- Operator może odmówić zawarcia Umowy, jeżeli:
 - Świadczenie Usług byłoby niemożliwe z przyczyn technicznych.
 - Operator nie otrzymał wszystkich, wymaganych do zawarcia Umowy dokumentów, ewentualnie powiłaż uzasadnione podejrzenia co do ich wiarygodności.
 - Wcześniej zawarta przez Operatora z danym Użytkownikiem Umowa dotycząca świadczenia usług telekomunikacyjnych została rozwiązana z przyczyn leżących po stronie Użytkownika.
 - Z treści posiadanych przez Operatora danych będzie wynikać, iż Użytkownik nie daje rękojmi należytego wykonywania obowiązków wynikających z Umowy, zwłaszcza w zakresie rozliczeń.

§ V Zmiana postanowień Umowy oraz danych w niej zawartych

- Wszelkie zmiany postanowień Umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
- Abonent zobowiązany jest powiadamiać Operatora na piśmie o zmianach danych zawartych w Umowie oraz w treści przekazanych przez Abonenta przy zawarciu Umowy dokumentów, w przeciągu 14 dni od dnia ich zaistnienia. Operator nie będzie odpowiadał za szkody powstałe w wyniku niedopatrzenia tego obowiązku przez Abonenta. W przypadku nie poinformowania Operatora o zmianie adresu, wszelkie pisma oraz oświadczenia Operatora kierowane na ostatnio wskazany adres, traktowane będą jako doręczone.
- Zmiana danych, o których mowa powyżej, nie stanowi zmian warunków Umowy.

§ VI Czas obowiązywania Umowy

- Umowa zawierana jest na czas nieokreślony chyba, że Strony postanawiają inaczej w Umowie.

- Każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę zawartą na czas nieokreślony na piśmie z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia.
- Operator ma prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli:
 - Użytkownik naruszy postanowienia Umowy lub Regulaminu.
 - Okres zawieszenia usług, o którym mowa w § X Regulaminu, przekracza okres 2 miesięcy, liczony od dnia złożenia przez Użytkownika w Biurze Obsługi Klienta pisemnego wniosku o zawieszenie usług lub w razie zawieszenia przez Operatora świadczenia Usług z uwagi na okoliczności, o których mowa w § X ust. 1 pkt a i b.
 - Dane oraz informacje podane przez Użytkownika przy zawarciu Umowy okazały się nieprawdziwe.
 - Zostanie złożony wniosek o ogłoszenie upadłości Użytkownika.
 - Użytkownik złoży wniosek o wszczęcie postępowania układowego.
 - Zaprzestanie świadczenia usług zostało nakazane wyrokiem sądu bądź decyzją upoważnionych władz.
 - Użytkownik korzysta z usług do celów niezgodnych z prawem.
 - Użytkownik używa urządzeń uniemożliwiających mu korzystanie z usług lub podłączonych do sieci Operatora w sposób sprzeczny z warunkami Umowy oraz Regulaminu albo dokonuje zmian w urządzeniach Operatora.
 - Użytkownik uniemożliwił lub utrudnia dostęp do urządzeń, udostępnionych przez Operatora w związku z realizacją na jego rzecz Usług.
 - Użytkownik nie wniesie opłat za Usługi w terminie wymagalności płatności wskazanej na Umowie.
 - Nie jest możliwe dalsze świadczenie na rzecz Użytkownika Usług lub też zapewnienie ich należytej jakości z przyczyn technicznych lub innych, niezależnych od Operatora.
 - Umowa wygasa w skutek:
 - Upływu czasu, na który została zawarta.
 - Ogłoszenia upadłości lub likwidacji Użytkownika.
 - Utraty przez Operatora uprawnień do świadczenia Usług
 - Ogłoszenia upadłości lub likwidacji Operatora.

ŚWIADCZENIE USŁUG

§ VII Sposób świadczenia Usług przez Operatora

- Operator będzie świadczył Usługi w jeden z następujących sposobów:
 - na zasadzie dostępu pośredniego, z wykorzystaniem urządzeń dostępowych, instalowanych przez Operatora w siedzibie Użytkownika,
 - na zasadzie dostępu pośredniego poprzez każdorazowy wybór Numeru Dostępu do Sieci,
 - poprzez niezależne łącze cyfrowe typu E1,
 - poprzez oddzwanianie (callback)
 - poprzez niezależne łącze internetowe oraz urządzenia internetowe.
 - na zasadzie preselekcji
- Sposób świadczenia Usług przez Operatora szczegółowo określony będzie każdorazowo w Umowie.

§ VIII Rozpoczęcie świadczenia usług

- Operator rozpocznie świadczenie Usług bezpośrednio po zawarciu Umowy z Użytkownikiem, ale nie później niż w terminie 30 dni od daty zawarcia Umowy chyba, że Strony postanowią inaczej lub rozpoczęcie świadczenia usług uzależnione będzie od uzyskania przez Użytkownika stosownych zezwoleń lub uprawnień.
- Rozszerzenie zakresu Usług może być dokonywane w drodze pisemnych, zaakceptowanych przez upoważnioną przez klienta osobę zamówień, składanych do Biura Obsługi Klienta.
- W przypadku usług preselekcji, Operator poinformuje klienta tylko po uruchomieniu usługi i nie odpowiada za używanie usługi przed tym faktem.

§ IX Billing

- Operator zobowiązany jest na życzenie Użytkownika umożliwić mu wgląd do Billingu.
- Billing udostępniany jest Użytkownikowi lub innej osobie, dysponującej danymi Użytkownika, umożliwiającym jego identyfikację, lub działającej na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, wystawionego przez Użytkownika.
- Billing może być udostępniany:
 - W formie wydruku - odpłatnie, według Cennika.
 - Za pośrednictwem poczty e-mail

§ X Zawieszenie świadczenia usług

- Operator może zawiesić świadczenie Usług w szczególności w następujących przypadkach:
 - Użytkownik opóźnia się w dokonaniu płatności za Usługi Operatora przez okres przekraczający 30 dni licząc od dnia upływu terminu płatności wskazanego na fakturze VAT.
 - Urządzenia Użytkownika umożliwiające mu korzystanie z Usług powodują zakłócenia w sieci (sieciach) telekomunikacyjnej Operatora.
 - Na życzenie Użytkownika, jednak na okres nie dłuższy niż 2 miesiące liczone od dnia złożenia pisemnego wniosku do Biura Obsługi Klienta z zastrzeżeniem, że nie dotyczy to usługi o której mowa w § VII ust.1 pkt c.

§ XI Przerwy w świadczeniu usług

- Świadczenie Usług może zostać wstrzymane, jeżeli będą tego wymagać przepisy prawa, zarządzenia właściwych władz, jeżeli będzie to spowodowane przyczynami technicznymi lub przyczynami leżącymi po stronie innych operatorów a także siłą wyższą.
- W przypadkach, gdy przerwa w świadczeniu Usług spowodowana będzie rutynowymi czynnościami, jak

konserwacja, renowacja, zmiany bądź rozbudowa sieci, Operator ma obowiązek zawiadomić Użytkownika o przewidywanym przerwie oraz czasie jej trwania z co najmniej 2-dniowym wyprzedzeniem.

- Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody bądź straty poniesione przez Użytkownika w wyniku przerwy, ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług.

ROZLICZENIA

§ XII Należności z tytułu świadczenia Usług

- Użytkownik jest zobowiązany do terminowego uiszczenia na rzecz Operatora wszelkich należności z tytułu Usług zrealizowanych przez Operatora zgodnie z Umową, bez względu na okoliczność, kto z tych usług bezpośrednio skorzystał.
- Należności za Usługi wyliczone będą na podstawie cen określonych w Cenniku.
- Płatność za Usługi następować będzie na podstawie faktur VAT, wystawianych przez Operatora z końcem każdego, kolejnego okresu rozliczeniowego.
- Okres rozliczeniowy obejmuje okres czasu, w którym wartość zrealizowanych na rzecz Użytkownika Usług jest wyższa niż kwota określona przez Operatora w odrębnym trybie, jednakże nie krótszy niż jeden miesiąc kalendarzowy.
- Faktury VAT przesyłane będą Użytkownikowi pocztą.
- Należność wynikająca z faktury VAT winna być przez Użytkownika uiszczona w terminie oznaczonym na fakturze.
- Operator zastrzega sobie prawo do uwzględnienia w danej fakturze VAT należności za Usługi zrealizowane w poprzedzających okresach rozliczeniowych, o ile nie zostały one uwzględnione w fakturach VAT ze te okresy.
- W przypadku opóźnienia Użytkownika z zapłatą należności, Operator uprawniony będzie do naliczenia odsetek w ustawowej wysokości.
- Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Operatora zgodnie z § VII oraz § XI nie zwalnia Użytkownika od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi wraz z ustawowymi odsetkami za okres opóźnienia w płatności.
- Operator zastrzega sobie prawo przeniesienia wymagalnych wierzytelności wobec Użytkownika z tytułu wykonania niniejszej Umowy na inny podmiot bez zgody Użytkownika.

§ XIII Cennik

- Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Operatora oraz sposobów ich naliczania określa Cennik.
- Operator zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w wysokości i sposobie stosowania opłat za Usługi.
- Zmiana Cennika skutująca wzrostem cen za Usługi, wymaga poinformowania Użytkownika przez Operatora pisemnie, co najmniej jeden okres rozliczeniowy przed jego wejściem w życie. Obniżenie opłat za usługi nie wymaga zachowania powyższego terminu.
- Zmiany Cennika nie stanowią zmiany warunków Umowy.

REKLAMACJE ORAZ ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

§ XIV Postępowanie reklamacyjne

- Reklamacja może zgłosić Użytkownik, osoba, która jest wymieniona w Umowie jako przedstawiciel Użytkownika lub inna osoba posiadająca stosowne upoważnienie, wystawione przez Użytkownika.
- Operator jest odpowiedzialny za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji oraz poinformowanie Użytkownika o sposobie jej rozpatrzenia.
- Reklamacja powinna być zgłoszona w formie pisemnej na adres: ul. Ksawerów 20 lok. 1, 02-656 Warszawa, faksem na numer: (0 22) 670 22 22 bądź na adres e-mail: sales@intrafon.pl
- Reklamacja powinna zawierać nazwę lub firmę Użytkownika, jego adres, numer telefonu, przedmiot reklamacji, okoliczności uzasadniające reklamację oraz w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej lub ustnej do protokołu - podpis Użytkownika.
- Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. W przypadku, gdy udzielenie odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni jest niemożliwe, Operator informuje Użytkownika pisemnie w terminie 14 dni od dnia wniesienia reklamacji o niemożności udzielenia odpowiedzi na reklamację w tym terminie, podając przyczynę zwłoki oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na reklamację, który nie może przekroczyć 30 dni od dnia wniesienia reklamacji.
- Reklamacja może być wniesiona w terminie do 3 miesięcy od dnia, w którym Usługa została wykonana lub miała być wykonana.
- Użytkownikowi przysługuje prawo do odwołania się od decyzji Biura Obsługi Klienta do Dyrektora Handlowego w terminie 14 dni od daty doręczenia pisma z odpowiedzią na reklamację.
- Użytkownika może dochodzić roszczeń wobec Operatora na drodze sądowej dopiero po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego.

§ XV Odpowiedzialność Stron

- Operator oświadcza, że posiada wszelkie uprawnienia do świadczenia usług objętych Umową.
- Operator ponosi odpowiedzialność tylko za zawinione niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy.
- Odpowiedzialność Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy ograniczona jest do rzeczywiście poniesionych strat udokumentowanych przez Użytkownika z wyłączeniem utraconych korzyści.
- Operator zapewnia w ramach świadczonych Usług kontrolę, konserwację i usuwanie awarii należących do

Operatora urządzeń przekazanych przez niego Użytkownikowi w związku z zawarciem Umowy.

- Operator nie odpowiada pośrednio ani bezpośrednio za straty ponieszone przez klienta za brak łącza z numerem docelowym, przerwę w dostępie do sieci Internet.
- Operator nie odpowiada za nie uruchomienie usługi preselekcji w odpowiednim czasie oraz konsekwencje z nie uruchomienia usługi pośrednio ani bezpośrednio.
- Operator nie odpowiada za działalność innych firm lub operatorów, których zleca usługi.
- Klient ponosi pełną odpowiedzialność za przekazane mu w celu świadczenia usług przez Operatora urządzenia i winien używać je zgodnie z ogólnie obowiązującymi zasadami używania urządzeń elektronicznych. Na wniosek Operatora (dla potrzeb inwentaryzacji), Użytkownik lub wskazana przez Użytkownika osoba jest zobowiązana udostępnić urządzenia Operatorowi zainstalowane w celu wykonania Umowy lub w inny wskazany przez Operatora sposób potwierdzić ich posiadanie.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności zwłaszcza za:
 - niewykonanie, bądź nienależyte wykonanie Umowy z przyczyn niezależnych od Operatora,
 - szkody lub straty spowodowane przyczynami technicznymi leżącymi po stronie innych podmiotów,
 - wszelkie szkody wynikłe z wadliwego działania urządzeń wykorzystywanych przez Użytkownika,
 - za straty związane z awarią, która nie została zgłoszona w możliwie najkrótszym czasie do Biura Obsługi Klienta.

§ XVI Działanie siły wyższej

- Zadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy, jeżeli nastąpiło ono w skutek okoliczności siły wyższej.
- Jako okoliczności siły wyższej uznaje się zdarzenia nadzwyczajne, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i którym żadna ze Stron nie mogła przeciwdziałać, w szczególności klęsk żywiołowych, pożarów, powodzi, stanu wojennego, zamieszek, wojny, wojny domowej, strajków.
- Każda ze Stron poszkodowana w wyniku działania siły wyższej ma obowiązek pisemnie powiadomić o tym drugą Stronę. Niedopełnienie obowiązków powiadomienia jest usprawiedliwione przez czas trwania siły wyższej. Jeżeli czas trwania siły wyższej jest dłuższy niż 2 miesiące, wówczas każda ze Stron ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, po uprzednim pisemnym poinformowaniu o tym drugiej Strony.

POSTANOWIENIA DODATKOWE

§ XVII Poufność

- Zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 21 lipca 2000r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. 00.73.852), dane i informacje przekazane przez Abonenta, niezbędne Operatorowi do świadczenia Usług i eksploatacji sieci będą miały charakter poufny i mogą być ujawnione osobom trzecim jedynie wówczas, gdy Operator zostanie do tego pisemnie upoważniony przez Użytkownika, a także jeżeli uprawnienie lub obowiązek ujawnienia będzie wynikał z przepisów prawa.
- Dane osobowe Użytkownika będą przetwarzane przez Operatora wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji niniejszej Umowy oraz wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów Operatora i jego partnerów handlowych (art. 23 ust. 1 pkt 3 i 5 oraz art. 24 ust. 1. Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, tekst jednolity Dz. U. 02.101.926). Użytkownik ma prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania.

§ XVIII Postanowienia końcowe

- Operator zastrzega sobie prawo przeniesienia praw i obowiązków, wynikających z Umowy (cesja) na inny podmiot bez zgody Użytkownika.
- W sprawach nie uregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego i inne obowiązujące przepisy prawne.
- Wszelkie zmiany danych zawartych w Umowie oraz w Załącznikach do Umowy wymagają zachowania formy pisemnej.
- Wszelkie spory związane z Umową Strony będą starać się rozwiązywać ugodowo. Jeżeli próba rozwiązania sporu na drodze porozumienia stron nie powiedzie się, Strony poddadzą spór do rozstrzygnięcia przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Operatora.
- Jeżeli Umowa zostanie sporządzona również w innych wersjach językowych, wersja w języku polskim będzie wiążąca.

§ XIX Zmiany regulaminu i wejście regulaminu w życie

- Operator uprawniony jest do zmiany Regulaminu pod warunkiem uprzedniego, pisemnego poinformowania Użytkownika o planowanych zmianach na co najmniej 14 dni przed ich wejściem w życie.
- Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.01.2007r.

Intrafon Sp. z o.o.,
ul. Ksawerów 20 lok. 1, 02-656 Warszawa