

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG STACJONARNEJ TELEFONII CYFROWEJ MMNET

MMnet Marcin Bałut, Biuro Obsługi Klienta
Pogórska wola 172K, 33-152 Pogórska Wola
www.mmnet.com.pl, e-mail: mmnet@op.pl,
tel.: (14) 692-64-77, 509-690-575

§ 1. Definicje

- Niniejszy Regulamin świadczenia usług Stacjonarnej Telefonii Cyfrowej MMnet, zwany dalej „Regulaminem” określa zakres i warunki świadczenia usług Stacjonarnej Telefonii Cyfrowej przez Firmę MMnet Marcin Bałut z siedzibą w miejscowości Pogórska Wola 172K. Regulamin doręczany jest Klientowi przy zawarciu Umowy w formie pisemnej, a także dostępny jest na stronie internetowej Operatora. Odniesienie do Umowy lub Klienta w Regulaminie dotyczy Umowy lub Klienta w zakresie świadczenia usług Stacjonarnej Telefonii Cyfrowej MMnet Marcin Bałut.
- Ilekcroć w Regulaminie użyto podanych niżej słów lub zwrotów pisanych z wielkiej litery, należy je rozumieć w podanym niżej znaczeniu:
 - Operator** - firma działająca pod nazwą MMnet Marcin Bałut, jako podmiot świadczący usługi Stacjonarnej Telefonii Cyfrowej, z siedzibą w Pogórskiej Woli 172K (33-152), zarejestrowaną w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej RP oraz wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod numerem 9248, NIP: 873-282-48-74, REGON: 120094413;
 - Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, korzystająca z usługi Operatora na podstawie zawartej Umowy, posiadająca indywidualny dostęp do Konta, zabezpieczony unikalnym hasłem oraz mająca dostęp do panelu Usługi pozwalającego w szczególności na dokonywanie wpłat, sprawdzanie aktualnych bilingów, wymianę korespondencji z Operatorem;
 - Usługa** - rozumie się przez to usługę Operatora, polegającą na zapewnianiu połączeń z telefonami sieci stacjonarnej i komórkowych, w tym połączeń krajowych i zagranicznych;
 - Umowa** - zawarta w formie pisemnej odrębna umowa o świadczenie usług Stacjonarnej Telefonii Cyfrowej Operatora dostarczanej Klientowi przez pracownika bądź przedstawiciela Operatora, Klient zobowiązany jest do terminowego regulowania płatności za te usługi;
 - Cennik** - obowiązujący (w pełni zaktualizowany) oraz znajdujący się na stronie www.mmnet.com.pl cennik usług Stacjonarnej Telefonii Cyfrowej świadczonych przez Operatora;
 - Konto** - indywidualne konto, udostępniane w celu realizacji Usługi będące numerem telefonu wraz z numerem kierunkowym do której jest przypisane unikalne hasło znane jedynie Klientowi;
 - Siła wyższa** - nadzwyczajne zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia mimo dołożenia najwyższej staranności, np. wojna, rozruchy, akty władzy publicznej, którym nie może przeciwstawić się jednostka, strajki generalne, katastrofalne działania przyrody;
 - Usługa Abonamentowa** - oznacza Usługę, za którą płatność następuje z dołu, a po przekroczeniu określonego indywidualnie limitu abonamentu następuje obowiązek zapłaty równowartości wykorzystanych jednostek taryfikacyjnych ponad abonament. Płatność za przekroczenie określonego indywidualnie limitu abonamentu będzie naliczona w kolejnym okresie rozliczeniowym (miesiącu). Świadczenie Usługi Abonamentowej wymaga podpisania z Operatorem odrębnej Umowy o świadczenie usług Stacjonarnej Telefonii Cyfrowej;
 - Regulamin** - niniejszy „Regulamin Świadczenia Usług Stacjonarnej Telefonii Cyfrowej MMnet”.

§ 2. Postanowienia ogólne

- Operator działa na podstawie zaświadczenia o działalności telekomunikacyjnej OKR-WKT- 6000-32/14 (3) z dnia 24 lutego 2014 r. wydanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
- Operator świadczy Usługę Stacjonarnej Telefonii Cyfrowej w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.

§ 3. Sposób zawarcia i wykonania umowy

- Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej po spełnieniu przez Klienta warunków określonych w Regulaminie i poprzez podpisanie Umowy o świadczenie usług Stacjonarnej Telefonii Cyfrowej Operatora dostarczanej Klientowi przez pracownika lub przedstawiciela Operatora.
- Umowa na świadczenie Usługi Abonamentowej może zostać zawarta na czas oznaczony (nie krótszy niż 12 miesięcy) lub nieoznaczony.
- Aktywacja Konta następuje po podpisaniu Umowy o świadczenie usług Stacjonarnej Telefonii Cyfrowej Operatora.
- Podanie przez Klienta nieprawdziwych danych rejestracyjnych równoznaczne jest z wyłączeniem odpowiedzialności Operatora za wszelkie szkody wynikłe z tego tytułu.

§ 4. Warunki świadczenia usługi

- W celu prawidłowej realizacji Usługi Operator zobowiązuje się do zapewnienia identyfikacji i autoryzacji Klienta, jako korzystającego z Usługi poprzez identyfikację numeru wywołującego lub poprzez sprawdzenie nazwy konta i przypisanego do niego hasła.
- Operator świadczy Usługę wyłącznie na żądanie Klienta oraz po dokonaniu pozytywnej identyfikacji i autoryzacji Klienta.

§ 5. Zobowiązania stron

- Operator zapewnia ochronę danych transmitowanych przez Klienta wynikającą ze stosowanej technologii świadczenia Usługi.
- Operator nie odpowiada za treść danych transmitowanych przez Klienta w ramach Usługi.
- Klient zobowiązany jest do przestrzegania niniejszego Regulaminu, a w szczególności do:
 - przestrzegania poufności haseł Klienta i nie ujawniania ich osobom trzecim, a w przypadku ich ujawnienia Klient zobowiązany jest niezwłocznie dokonać ich zmiany;
 - niewykorzystywania Usługi w sposób sprzeczny z obowiązującym prawem, zasadami współzycia społecznego lub w sposób uciążliwy dla innych Klientów Operatora.

§ 6. Warunki płatności

- Usługa jest realizowana w systemie płatności z góry.
- Wysokość opłat, z wyszczególnieniem składających się na nie elementów, określona jest w Cenniku dostępnym na stronie www.mmnet.com.pl.
- Opłaty w Cenniku podane są w PLN.
- W przypadku Usługi Abonamentowej płatność następuje z góry a po przekroczeniu określonego indywidualnie limitu abonamentu następuje obowiązek zapłaty równowartości wykorzystanych jednostek taryfikacyjnych ponad abonament. Płatność za przekroczenie określonego indywidualnie limitu abonamentu będzie naliczona w kolejnym okresie rozliczeniowym (miesiącu).
- Faktura VAT, obejmująca należności za usługi świadczone na rzecz Klienta w danym okresie rozliczeniowym, Operator wystawia w terminie 7 (siedmiu) dni po zakończeniu każdego okresu rozliczeniowego.

§ 7. Odpowiedzialność stron

- Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - opóźnienia lub obniżoną jakość transmisji, wynikające z procesów kompresji i dekompresji sygnałów wysyłanych i odbieranych przez Klienta,
 - przerwy w komutowanym dostępie do urządzeń lub przerwy w transmisji pakietów spowodowane zdarzeniami losowymi lub nieprawidłowym działaniem sieci innych operatorów telekomunikacyjnych,
 - szkody wynikłe z pośrednictwa osób trzecich (np. opóźnienia operacji bankowych),
 - szkody powstałe po stronie Klienta, spowodowane niewłaściwym wykorzystaniem przez Klienta danych pozwalających na jego identyfikację lub autoryzację, w szczególności użyciem poufnych danych dostępnych przez osoby nieupoważnione,
 - szkody wykraczające poza szkodę rzeczywistą, typu: utrata zysku, utrata danych, niezrealizowane oszczędności kosztowe lub inne pośrednie straty lub szkody, wynikające z nie wykonania lub nienależytego wykonania Usług objętych Regulaminem, w szczególności w przypadku opóźnień w rozpoczęciu świadczenia

Usług,

- szkody wynikające z błędnych lub niepełnych danych rejestracyjnych lub kontaktowych,
- szkody wynikające ze zdarzeń losowych o charakterze siły wyższej.
- Odpowiedzialność Operatora wobec Klienta z tytułu nienależytego wykonania Usług lub ich niewykonania podlega przepisom Prawa Telekomunikacyjnego oraz Kodeksu Cywilnego, a także innym obowiązującym przepisom.

§ 8. Reklamacje

- Klient korzystający z Usług, który chce zakwestionować ich jakość lub wysokość naliczonych opłat ma prawo do wniesienia reklamacji.
- Przyjęcie reklamacji złożonej pisemnie lub telefonicznie wymaga potwierdzenia przez Operatora w formie pisemnej w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej złożenia z wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie.
- Operator zobowiązany jest do starannego rozpatrzenia reklamacji składanych przez Klientów.
- Reklamacja powinna być wniesiona pisemnie na adres: MMnet, Pogórska Wola 172K, 33-152 Pogórska Wola lub telefonicznie konsultantowi infolinii Operatora (14 692 64 77, 509-690-575) w ciągu 14 (czternastu) dni od ujawnienia się okoliczności, które je uzasadniają, ale nie później niż w terminie 12 (dwunastu) miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się praca w świadczeniu usługi Stacjonarnej Telefonii Cyfrowej, lub od dnia, w którym usługa została nienależyte wykonana lub miała być wykonana, albo od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi Stacjonarnej Telefonii Cyfrowej.
- Reklamacje złożone po upływie terminu, o którym mowa w pkt. 4 powyżej, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
- Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Klienta,
 - opis przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - przydzielony reklamującemu numer (o ile taki został przydzielony), którego dotyczy reklamacja,
 - konto, datę i godzinę wystąpienia problemu oraz żądany numer, z którym nie uzyskano połączenia – jeżeli reklamacja dotyczy połączeń,
 - wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku żądania ich wypłaty,
 - numer konta bankowego lub adres właściwy do wpłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt. 6.5 powyżej,
 - podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej,
 - Złożenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty faktury. W przypadku uznania reklamacji Operator zwróci nienależnie pobraną opłatę stosownie do postanowień niniejszego paragrafu.
 - W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w pkt. 6 powyżej, Operator niezwłocznie informuje Klienta o konieczności jej uzupełnienia, wzywając jednocześnie Klienta do uzupełnienia braków reklamacji w terminie 7 (siedmiu) dni od dnia otrzymania wezwania. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
 - Operator rozpatruje reklamacje i w terminie do 30 (trzydziestu) dni, licząc od dnia jej wpływu udziela w formie pisemnej odpowiedzi.
 - Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona.
 - W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usług przez Operatora, z zastrzeżeniem § 7 ust. 1 powyżej, Klient ma prawo domagać się zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty uiszczanej za usługę Operatora (postpaid) za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu usługi Operatora albo przerwy wynikłej z awarii.
 - Suma zapłaconych przez Operatora kar umownych, o których mowa w pkt. 11 powyżej nie może przekroczyć w danym okresie rozliczeniowym, kwoty całkowitych miesięcznych opłat za usługę Stacjonarnej Telefonii Cyfrowej naliczonych Klientowi przez Operatora.
 - Kara umowna zostanie wypłacona Klientowi na podstawie reklamacji złożonej w trybie określonym w niniejszym paragrafie pozytywnie rozpatrzonej przez Operatora.
 - Jeżeli w wyniku uwzględnienia reklamacji, zostaną przyznane Klientowi kwoty pieniężne, zostaną one zaliczone na poczet przyszłych należności za usługi, chyba, że Klient wyrazi odmienną wolę, stosownie do postanowień pkt. 6.8 i 15. W przypadku, gdy Operator posiada wobec reklamującego wymagalną i niesporną wierzytelność pieniężną z tytułu Umowy, która może być dochodzona w postępowaniu przed sądem lub innym organem państwowym, może ją potrącić z wierzytelności reklamującego, tj. z kwoty pieniężnej przysługującej reklamującemu w wyniku uwzględnienia (uznania) reklamacji. Potrąconą kwotę wykazuje się w kolejnej fakturze. Oświadczenie Operatora o dokonaniu potrącenia przesyłane jest reklamującemu wraz z odpowiedzią na reklamację.
 - W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości naliczonych opłat, za czas trwania postępowania reklamacyjnego odsetki od kwoty objętej reklamacją nie będą naliczane.
 - Szkogółowe zasady reklamacji reguluje rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. Nr 226, poz. 2291).

§ 9. Rozwiązanie umowy

- Zawarta z Operatorem umowa może być rozwiązana na piśmie, z jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego - chyba, że umowa stanowi inaczej.
- Umowa wygasa w przypadku: wydania przez właściwe organy decyzji lub postanowienia ograniczającego lub zakazującego Operatorowi prowadzenia działalności w danym zakresie, śmierci Klienta, rozwiązania lub likwidacji podmiotu.
- W dniu rozwiązania lub wygaśnięcia umowy Operator przerywa świadczenie Usług na rzecz Klienta.
- Operator zastrzega sobie prawo odmowy postanowień umowy albo ponownej rejestracji Klienta, jeżeli została z nim rozwiązana Umowa z powodu naruszenia Regulaminu.
- Operator zastrzega sobie prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, o którym mowa w § 3 ust. 4 oraz w przypadku rażącego naruszenia przez Klienta postanowień Regulaminu, a także w innych przypadkach wskazanych w Umowie.

§ 10. Postanowienia końcowe

- W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem obowiązują ogólnie obowiązujące przepisy, w tym Kodeksu Cywilnego.
- Usługi świadczone będą w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym regulaminie tym Klientom, którzy w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia wejścia w życie Regulaminu nie wypowiedzą uprzednio zawartych umów.
- Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.01.2015 roku.
- Operator zastrzega możliwość zmiany Regulaminu, o czym powiadamia Klienta z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem zmian w życie.

(czytelnie imię i nazwisko)

Abonent

Operator