

## ROZDZIAŁ 1

### Postanowienia ogólne i definicje

#### § 1

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych określa zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych przez DOLNET GROUP sp. z o. o. z siedzibą w Świdnicy 58-100, ul. Mikołaja Kopernika nr 34 zwaną dalej **Dostawcą Usług** lub **DOLNET**.

#### § 2

1. Użyte w dalszej treści Regulaminu określenia oznaczają:  
**Abonent** – podmiot będący stroną pisemnej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawartej z DOLNET;  
**Cennik Usług** – zestawienie cen za usługi świadczone przez DOLNET;  
**Dodatkowa Opłata Stała** – opłata ryczałtowa pobierana za każdy okres rozliczeniowy w związku ze świadczeniem odpowiednich usług dodatkowych wymienionych w Cenniku Usług;  
**Dostawca Usług** – DOLNET GROUP sp. z o. o. – podmiot świadczący usługi telekomunikacyjne;  
**Jednostka Organizacyjna DOLNET** – jednostka wewnętrzna DOLNET powołana do obsługi Abonentów i Klientów DOLNET, w szczególności Biuro Obsługi Klienta;  
**Nadużycie Telekomunikacyjne** – korzystanie z usług telekomunikacyjnych przez Abonenta lub osoby trzecie w sposób stwarzający uzasadnione ryzyko nie uiszczenia opłaty za wykonane usługi telekomunikacyjne lub niezgodne z prawem i obowiązującym Regulaminem wykorzystywanie infrastruktury telekomunikacyjnej i dostępnych usług polegające na udostępnianiu ich osobom trzecim bez zgody DOLNET. W szczególności za Nadużycie Telekomunikacyjne uznawane jest działanie powodujące powstawanie Sztucznego Ruchu;  
**Sztuczny Ruch** – rodzaj ruchu telekomunikacyjnego, wprowadzany do sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem, np.: urządzeń, programów mogących generować połączenia, o założonym przez podmiot generujący czasie trwania połączeń (od jednego lub wielu numerów abonenckich o jednego lub grupy numerów), umożliwiającą uzyskanie korzyści materialnych przez podmiot generujący;  
**Okres Rozliczeniowy** – umowny okres, za który wystawiana jest faktura VAT za wykonane usługi telekomunikacyjne wskazany przez Dostawcę Usług na fakturze;  
**Połączenie Telefoniczne** – jednorazowe wykorzystanie sieci telekomunikacyjnej w celu przekazu sygnałów telefonicznych;  
**Prawo Telekomunikacyjne** – Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z póź. zm.);  
**Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez DOLNET GROUP sp. z o. o. z siedzibą w Świdnicy;  
**Służby Techniczne DOLNET** – pracownik DOLNET lub inna osoba pracująca na zlecenie DOLNET lub posiadająca upoważnienie DOLNET;  
**TeleCentrum** – jednostka organizacyjna powołana do obsługi Abonentów i Klientów DOLNET poprzez telefon, faks, e-mail i przy pomocy innych dostępnych środków komunikacji elektronicznej;  
**Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą Usług;  
**Urządzenie Końcowe** – urządzenie telekomunikacyjne lub jego podzespół przeznaczony do współpracy z siecią publiczną, dołączane bezpośrednio lub pośrednio do zakończenia sieci telekomunikacyjnej;  
**Użytkownik** – podmiot korzystający z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez DOLNET lub żądający ich świadczenia albo udostępnienia takich usług;  
**Zakończenie Sieci Telekomunikacyjnej DOLNET** – punkt sieci telekomunikacyjnej DOLNET przeznaczony do zapewniania Abonentowi dostępu do sieci publicznej;  
**Zaległości Płatnicze** – należności nieuregulowane w terminie płatności wskazanym na dokumencie finansowym wystawionym przez DOLNET;  
**Zamówienie** – dyspozycja Abonenta oraz zestaw danych uzyskanych od Abonenta w celu świadczenia lub zmiany usług.

## ROZDZIAŁ 2

### Zakres Regulaminu

#### § 3

1. Niniejszy Regulamin został wydany na podstawie Prawa Telekomunikacyjnego.

2. DOLNET może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie usług, w szczególności związane z organizowanymi promocjami.
3. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów w szczególności promocyjnych odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

## ROZDZIAŁ 3

### Zakres świadczonych Usług

#### § 4

1. Dostawca Usług oferuje:
  - 1) usługi głosowe, w szczególności telefonii stacjonarnej oraz telefonii internetowej;
  - 2) usługi transmisji danych;
  - 3) usługi dodatkowe związane z powyższymi usługami określone w Cenniku Usług.
2. Zakres usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa.
3. DOLNET świadczy usługi telekomunikacyjne w zakresie istniejących możliwości technicznych. Zakres usług oferowanych przez DOLNET na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych. Informacje o możliwości świadczenia usług dostępne są w Jednostkach Organizacyjnych DOLNET i TeleCentrum.

#### § 5

1. DOLNET umożliwia Abonentom realizację połączeń strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, do sieci komórkowych oraz innych usług telekomunikacyjnych świadczonych w sieciach innych dostawców usług, stosownie do zawartych z tymi dostawcami umów lub umów zawartych z operatorami bezpośrednio przez Abonenta, jeżeli przewidziano taką możliwość.
2. Abonent może wybrać innego dostawcę usług telekomunikacyjnych. Zakres możliwości wyboru zależy od aktualnie obowiązujących regulacji oraz możliwości technicznych. Z tytułu zmiany dostawcy usług DOLNET nie przysługuje roszczenie w stosunku do Abonenta.

#### § 6

1. Za utrzymanie sieci telekomunikacyjnej DOLNET w gotowości do świadczenia usług Abonentowi, niezależnie od umożliwionej do realizacji lub zrealizowanej ilości połączeń, może być pobierana opłata stała zwana Abonamentem. W cenie Abonamentu mogą być uwzględnione usługi dodatkowe lub pule minut do wykorzystania, jeśli Umowa lub Cennik Usług tak stanowią. Abonament pobierany jest w okresie od uruchomienia odpowiedniego zakończenia sieci telekomunikacyjnej do chwili odłączenia od sieci telekomunikacyjnej w wyniku rozwiązania, wygaśnięcia lub zmiany Umowy powodującej zaprzestanie świadczenia usług.
2. Dostęp do niektórych usług dodatkowych objęty jest Dodatkową Opłatą Stałą za korzystanie z usługi w Okresie Rozliczeniowym lub jednorazową opłatą za skorzystanie z usługi. Zakres usług objętych Dodatkowymi Opłatami Stałymi określa Cennik Usług. DOLNET świadczy usługi dodatkowe w miarę istnienia możliwości technicznych.

#### § 7

1. Dostawca Usług zapewnia w swojej sieci telekomunikacyjnej usługę informacji o numerach Abonentów DOLNET za pośrednictwem TeleCentrum, Internetu oraz wydaje spis Abonentów DOLNET, w formie elektronicznej lub na stronie www, nie rzadziej niż raz na dwa lata. Celem spisu Abonentów i telefonicznej informacji o numerach jest umożliwienie wyszukiwania numerów innych Abonentów.
2. Umieszczenie danych Abonenta będącego osobą fizyczną w spisie Abonentów, i w biurze numerów wymaga zgody Abonenta.
3. Umieszczenie w spisie Abonentów lub biurze numerów danych Abonentów, innych niż określonych w § 7 ust. 2 nie może naruszać słusznego interesów tych podmiotów.

## ROZDZIAŁ 4

### Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych

## § 8

1. Przez zawarcie Umowy DOLNET zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych, w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku Usług oraz jeśli Umowa zawierana jest w ramach promocji lub oferty specjalnej, zgodnie z regulaminem promocji lub oferty specjalnej, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy, Regulaminu, Cennika Usług oraz regulaminu promocji lub oferty specjalnej, w szczególności do terminowego uiszczania opłat związanych ze świadczonymi usługami telekomunikacyjnymi.
2. Umowa lub aneks do Umowy mogą być zawarte na czas określony lub na czas nieokreślony.
3. Umowa lub aneks do Umowy mogą być zawarte w lokalu Dostawcy Usług lub poza nim. W przypadku zawarcia Umowy poza lokalem Dostawcy Usług lub na odległość Abonent będący Konsumentem ma prawo odstąpienia od Umowy w terminie 10 dni od dnia podpisania Umowy, zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U.Nr 22 poz. 271 z póź. zm).
4. Umowę w imieniu DOLNET zawiera osoba upoważniona przez DOLNET.
5. Zakres usług telekomunikacyjnych świadczonych na podstawie Umowy może być zmieniany aneksami do Umowy lub na podstawie przyjętego przez DOLNET Zamówienia, złożonego przez Abonenta w formie określonej przez DOLNET.
6. DOLNET może odmówić przyjęcia wnioskowanej przez Abonenta zmiany lub rozszerzenia usług w przypadku braku okazania dokumentów wymaganych przez DOLNET lub posiadania przez Abonenta zaległości płatniczych związanych ze świadczonymi usługami telekomunikacyjnymi na jego rzecz. Podczas obsługi przy użyciu środków porozumiewania się na odległość, sprawdzanie tożsamości zastępuje się autoryzacją opisaną w § 25.

## § 9

1. Umowa lub aneks do Umowy mogą być zawarte z osobą, która, w zależności od rodzaju Umowy i zakresu usług, posiada i przedłoży dokumenty:
  - 1) potwierdzające tożsamość lub status prawny osoby, a w przypadku osób reprezentujących takie osoby również dokument upoważniający do ich reprezentowania zgodnie z § 9 ust. 2 i 3;
  - 2) potwierdzające posiadane przez nią prawo dysponowania lokalem lub nieruchomością lub potwierdzające zameldowanie, pisemne porozumienie między pracownikiem a pracodawcą dotyczące zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na rzecz pracownika.
2. Zawarcie lub zmiana Umowy oraz czynności dotyczące wykonania Umowy mogą być zrealizowane osobiście lub przez pełnomocnika upoważnionego na piśmie.
3. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej zawarcie lub zmiana Umowy oraz dokonanie czynności dotyczących wykonania Umowy może nastąpić przez pełnomocników tych osób albo osoby upoważnione do ich reprezentowania, posiadające pisemne umocowanie, zgodnie z właściwym rejestrem lub ewidencją.
4. W szczególnych przypadkach DOLNET zastrzega sobie prawo żądania przedstawienia dodatkowych dokumentów lub informacji, niewymienionych w niniejszym paragrafie.

## § 10

1. DOLNET może odmówić zawarcia Umowy lub aneksu do Umowy:
  - 1) w przypadku braku możliwości technicznych świadczenia usługi;
  - 2) z Klientami, którzy nie spełniają warunków określonych w § 9 Regulaminu;
  - 3) jeśli zdaniem DOLNET istnieją wątpliwości, co do autentyczności lub kompletności przedstawionych przez Klienta dokumentów;
  - 4) jeśli podczas telefonicznego składania Zamówienia lub zmiany Umowy Klient nie poda wymaganych danych lub nie złoży ustnie wymaganych oświadczeń;
  - 5) gdy DOLNET prowadzi w stosunku do Klienta postępowanie służące odzyskaniu należności związanych z wyświadczonymi usługami telekomunikacyjnymi;
  - 6) jeżeli poprzednia lub poprzednie Umowy z Klientem zostały rozwiązane z powodu naruszenia warunków Umowy lub postanowień Regulaminu przez Klienta.
2. DOLNET może odmówić zawarcia lub zmiany Umowy skutkującej nabyciem nowych usług lub zaproponować zawarcie Umowy na mniej korzystnych warunkach w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarytelności wynikającej z tej Umowy w przypadku, jeżeli uzyskano informację na temat braku wiarygodności płatniczej osoby zamierzającej zawrzeć Umowę. Informacje na temat braku wiarygodności płatniczej są pozyskiwane przez DOLNET z Biur Informacji Gospodarczej lub z własnej bazy danych o Abonentach, którym DOLNET świadczy lub świadczył usługi telekomunikacyjne lub na podstawie innych publicznie dostępnych informacji, zwłaszcza sądowych i komorniczych.
3. W przypadku, o którym mowa w § 10 ust. 2, DOLNET może żądać złożenia przez Użytkownika lub Abonenta kaucji pieniężnej na zabezpieczenie należności DOLNET, w uzgodnionej z DOLNET wysokości. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności Dostawcy Usług.

4. Abonentom, którzy wnieśli kaucję pieniężną, DOLNET będzie świadczyć usługi telekomunikacyjne na warunkach określonych w Umowie. Kaucja pieniężna nie podlega oprocentowaniu.
5. Operator ma prawo zaspokoić swoją wymagalną wiarytelność z kwoty kaucji.
6. Kaucja pieniężna podlega niezwłoczemu zwrotowi na rzecz Abonenta w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy z zastrzeżeniem § 10 ust. 5.
7. Umowa lub aneks do Umowy mogą zostać wykonane pod następującymi warunkami:
  - 1) istnienia możliwości technicznych uruchomienia usługi;
  - 2) umożliwienia przez Abonenta wykonania instalacji w terminie przewidzianym Umową;
  - 3) uzyskania w ciągu 3 miesięcy od zawarcia Umowy odpowiednich pozwoleń na wykonanie instalacji.

## § 11

1. W razie zmiany adresu zamieszkania lub siedziby, a także w przypadku zmiany nazwy firmy lub danych Abonenta, Abonent zobowiązany jest powiadomić na piśmie DOLNET o tym zdarzeniu w terminie 14 dni od dnia dokonania zmiany powyższych danych, przedkładając dokumenty potwierdzające te zmiany. Zmiany adresu do korespondencji, w tym do wysyłki faktur, Abonent może dokonać bez konieczności przedkładania dokumentów potwierdzających tę zmianę. Jeśli Abonent nie ujawnił nowego oznaczenia lub adresu DOLNET może ograniczyć a następnie wyłączyć świadczenie usług telekomunikacyjnych do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania.
2. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inną osobę zameldowaną w lokalu lub posiadającą tytuł prawny do zajmowania lokalu bądź nieruchomości, gdzie zainstalowane jest Zakończenie Sieci Telekomunikacyjnej DOLNET. Przeniesienie praw i obowiązków może dotyczyć części lub całości usług świadczonych na podstawie Umowy.
3. Cesja umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub umowa o przejęcie części usług następuje na podstawie pisemnego porozumienia podpisanego przez Abonenta, osobę przejmującą i DOLNET, pod warunkiem uregulowania przez Abonenta wszystkich należności wynikających z Umowy.

## § 12

1. Umowa może być zawarta z obojgiem małżonków, którzy nie mają zniszonej wspólności majątkowej. Dalsze czynności dotyczące wykonania Umowy załatwiane przez jednego z małżonków traktowane są, jako uzgodnione między małżonkami.

## § 13

1. Umowa może być rozwiązana lub zmieniona przez Abonenta w sposób skutkujący zaprzestaniem świadczenia usług w każdym czasie, w trzydziestodniowym okresie wypowiedzenia, przez złożenie oświadczenia w formie pisemnej, doręczonego do Biura Obsługi Klienta lub przesłanego na adres DOLNET. Bieg okresu wypowiedzenia liczony jest od dnia otrzymania przez Jednostkę Organizacyjną DOLNET powyższego oświadczenia. Jeśli w zawartej Umowie wskazano inny okres wypowiedzenia, zapisy na Umowie mają pierwszeństwo przed zapisami niniejszego Regulaminu.
2. Umowa może być rozwiązana lub zmieniona przez DOLNET w sposób skutkujący zaprzestaniem świadczenia usług, w każdym czasie, w trzydziestodniowym okresie wypowiedzenia, przez złożenie oświadczenia Abonentowi w formie pisemnej, zawierającego przyczynę rozwiązania Umowy.
3. Umowa może być rozwiązana lub zmieniona w sposób skutkujący zaprzestaniem świadczenia usług, w dowolnym czasie za zgodą obu stron.
4. W okresie wypowiedzenia Umowy DOLNET pobiera należne opłaty w tym Abonent zgodnie z obowiązującymi Cennikami Usług.
5. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych może być rozwiązana przez DOLNET w formie pisemnej bez zachowania terminu wypowiedzenia:
  - 1) w przypadku nieuregulowania przez Abonenta zaległych opłat za usługi telekomunikacyjne, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 15 dni;
  - 2) w przypadku nieusunięcia przez Abonenta przyczyn ograniczenia lub wyłączenia świadczenia usług telekomunikacyjnych z przyczyn określonych w Regulaminie po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do ich usunięcia;
  - 3) w przypadku utraty tytułu prawnego do lokalu – z chwilą uzyskania przez DOLNET informacji o tym fakcie;
  - 4) w przypadku ustania bytu osoby prawnej lub likwidacji jednostki organizacyjnej będącej Abonentem – z chwilą uzyskania przez DOLNET informacji o tym fakcie.
6. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych wygasa w przypadkach:
  - 1) upływu okresu, na który została zawarta;
  - 2) uzyskania przez DOLNET udokumentowanej informacji o śmierci Abonenta;
  - 3) braku możliwości technicznych przeniesienia przydzielonego numeru przy zmianie lokalizacji, gdy nowa lokalizacja Abonenta znajduje się poza obszarem sieci telekomunikacyjnej DOLNET lub w strefie z innym wskaźnikiem obszaru geograficznego niż lokalizacja, w której przydzielono Abonentowi numer geograficzny z zastrzeżeniem § 17 ust. 2.

7. W przypadkach określonych w § 13 ust. 5 pkt 4 oraz ust. 6 pkt 2 DOLNET umożliwia zawarcie nowej Umowy osobom będącym następcami prawnymi Abonenta.
8. Po rozwiązaniu, wygaśnięciu lub zmianie Umowy skutkującej zaprzestaniem świadczenia usługi, a także w przypadku, gdy mimo możliwości świadczenia usługi przekazano Urządzenie Końcowe, Abonent ma obowiązek udostępnić Służbom Technicznym DOLNET lokal bądź nieruchomość celem demontażu Urządzeń Końcowych będących własnością DOLNET lub zwrócić te urządzenia, w terminie 14 dni od daty rozwiązania Umowy, lub powiadomieniu o braku możliwości świadczenia usługi według zasad opisanych w Umowie lub protokołach przekazania.
9. DOLNET zastrzega sobie prawo do naliczenia kary umownej w wysokości nieprzekraczającej wartości urządzenia podanej na protokole przekazania lub Umowie w przypadku, gdy Abonent nie zwrócił lub nie umożliwił demontażu urządzeń w wymienionym terminie. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do naliczenia kary umownej w wysokości nieprzekraczającej wartości urządzenia podanej na protokole przekazania lub Umowie w przypadku, gdy Abonent odpowiada za zniszczenie, utratę lub umyślne uszkodzenie Urządzeń Końcowych.

## ROZDZIAŁ 5

### Warunki wykonywania usług i zakres obsługi serwisowej

#### § 14

1. Uruchomienie usług następuje w terminie określonym w Umowie.
2. Abonent jest zobowiązany udostępnić Służbom Technicznym DOLNET nieruchomości lub lokal w celu wykonania niezbędnych prac koniecznych do uruchomienia usług.
3. Numer zakończenia sieci, a w szczególności numer telefoniczny ustala i nadaje DOLNET.
4. Numer telefoniczny może być zmieniony na zlecenie Abonenta, za opłatą przewidzianą w Cenniku Usług, gdy jest to technicznie możliwe. Zmiany numeru może dokonać także DOLNET, gdy jest to konieczne ze względów technicznych, po zawiadomieniu Abonenta, co najmniej na miesiąc przed terminem przewidzianej zmiany. W tym przypadku zmiana numeru następuje nieodpłatnie.
5. Abonent może żądać bezpłatnej zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykáže, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe.
6. Urządzenia Końcowe włączone do sieci telekomunikacyjnej muszą posiadać dokumenty lub znaki potwierdzające zgodność z „zasadniczymi wymaganiami dla urządzeń”, o których mowa w Prawie Telekomunikacyjnym.
7. Abonent zobowiązany jest korzystać z Urządzeń Końcowych w sposób niepowodujący zakłóceń w działaniu sieci telekomunikacyjnej. W przypadku stwierdzenia przez Służby Techniczne DOLNET przyłączenia przez Abonenta do sieci DOLNET urządzeń niemających dokumentów lub znaków potwierdzających zgodność z „zasadniczymi wymaganiami dla urządzeń”, DOLNET może ograniczyć a następnie wyłączyć świadczenie usług telekomunikacyjnych określonych Umową do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania.
8. Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Urządzeniach Końcowych lub sieciach telekomunikacyjnych, będących własnością DOLNET, zainstalowanych u Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie Służby Techniczne DOLNET.
9. Za prawidłowe działanie Urządzeń Końcowych będących własnością Abonenta, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Abonent.
10. Abonent jest zobowiązany umożliwić sprawdzenie stanu technicznego zakończenia sieci w jego lokalu lub nieruchomości, jeśli jest to konieczne do należytego świadczenia usług lub rozpatrzenia reklamacji.
11. W przypadku, gdy Służby Techniczne DOLNET stwierdzą usterkę, wadę lub właściwość sprzętu Abonenta, wpływającą negatywnie na pracę sieci telekomunikacyjnej lub urządzeń, DOLNET ma prawo wezwać Abonenta do usunięcia takiej wady lub usterki albo do wymiany takiego sprzętu na inny, wolny od wad, na koszt Abonenta, określając w tym celu odpowiedni termin. Po bezskutecznym upływie terminu, DOLNET może ograniczyć a następnie wyłączyć świadczenie usług telekomunikacyjnych do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania.
12. Uszkodzenia sieci telekomunikacyjnej oraz Urządzeń Końcowych będących własnością DOLNET, powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, usuwane są na jego koszt.

#### § 15

1. Zakres obsługi serwisowej Abonenta podczas obowiązywania Umowy obejmuje:
  - 1) uruchomienie i utrzymanie łącza abonenckiego;
  - 2) obsługę Abonenta, w wyznaczonych Jednostkach Organizacyjnych DOLNET w tym przede wszystkim w Biurach Obsługi Klienta;
  - 3) telefoniczną obsługę Abonenta w TeleCentrum;
  - 4) informowanie o usługach, cenach i promocjach w szczególności poprzez TeleCentrum i stronę internetową DOLNET;
  - 5) działania związane z usuwaniem awarii i usterek;
  - 6) realizację zleceń jednorazowych i stałych, przekazywanie informacji niezbędnych do korzystania z usług;
  - 7) informowanie o stanie usług i Zamówień Abonenta;
  - 8) przyjmowanie reklamacji.

2. Wysokość opłat za usługi serwisowe oraz połączenia do TeleCentrum określa aktualny Cennik Usług.
3. W ramach usług świadczonych na podstawie Umowy DOLNET zapewnia sprawność sieci telekomunikacyjnej na odcinku od zakończenia sieci telekomunikacyjnej DOLNET do styku sieci telekomunikacyjnej DOLNET z siecią innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, chyba że Umowa stanowi inaczej.

#### § 16

1. W przypadku niedotrzymania z winy DOLNET określonego w Umowie terminu uruchomienia usługi, Abonentowi przysługuje żądanie zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 Abonamentu za każdy dzień zwłoki, maksymalnie do wysokości miesięcznej opłaty abonamentowej za usługę będącą przedmiotem Umowy, w wysokości obowiązującej w dniu, w którym powinno rozpocząć się świadczenie usługi.
2. DOLNET zobowiązuje się usunąć awarię lub usterkę uniemożliwiającą korzystanie z usług telekomunikacyjnych objętych Umową w czasie 24 godzin w dniach roboczych, od poniedziałku do piątku, licząc od chwili zgłoszenia usterki w Jednostkach Organizacyjnych DOLNET lub TeleCentrum.
3. Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje żądanie zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej za usługę danego rodzaju, liczonej według opłaconych faktur VAT z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy.
4. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy. Kara umowna naliczana jest od chwili zgłoszenia awarii lub usterki przez Abonenta i po stwierdzeniu przez Służby Techniczne DOLNET istnienia awarii lub usterki.
5. W przypadku usługi niebędącej świadczeniem okresowym, DOLNET zwraca w całości opłatę za niewykonane świadczenie. W przypadku częściowej realizacji świadczenia DOLNET zwraca część opłaty nieznajdącą pokrycia w spełnionym świadczeniu.

#### § 17

1. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, zwanych dalej lokalizacją, DOLNET na wniosek Abonenta jest zobowiązany dokonać przeniesienia przydzielonego numeru na obszarze własnej sieci telekomunikacyjnej, pod warunkiem istnienia możliwości technicznych.
2. W przypadku braku możliwości realizacji wniosku o przeniesienie, przydzielonego numeru Abonentowi przysługiwac będzie roszczenie o przeniesienie przydzielonego numeru, zgodnie z treścią złożonego przez niego wniosku przez okres 12 miesięcy od dnia złożenia wniosku, o którym mowa jest w § 17 ust. 1.
3. W okresie oczekiwania na przeniesienie przydzielonego numeru przy zmianie lokalizacji nie pobiera się Abonamentu oraz Dodatkowych Opłat Stałych, o ile zgodnie z treścią złożonego wniosku Abonent nie wyraził chęci korzystania z usług w okresie oczekiwania na przeniesienie.
4. Przeniesienie przydzielonego numeru przy zmianie lokalizacji jest możliwe po spełnieniu przez Abonenta warunków określonych w § 9.
5. Przy zmianie DOLNET na innego operatora Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru zakończenia sieci do istniejącej sieci innego operatora na obszarze tej samej strefy numeracyjnej. Realizacja wniosku Abonenta na przeniesienia przydzielonego numeru uzależniona jest od potwierdzenia możliwości zawarcia umowy przez nowego operatora.

#### § 18

1. DOLNET jest zobowiązany do rejestracji danych o wykonanych usługach telekomunikacyjnych, w celu ustalenia należności za wykonanie tych usług oraz rozpatrzenie reklamacji.
2. Na zlecenie Abonenta DOLNET dostarcza miesięczny szczegółowy wykaz realizowanych przez niego Połączeń Telefonicznych. Dostarczenie Abonentowi wykazu podlega opłacie zgodnie z Cennikiem Usług.
3. Funkcjonalność niektórych usług DOLNET, nabytych przez Abonenta, może się pokrywać lub uzupełniać. W każdym przypadku rezygnacja lub nabycie usługi następuje wyłącznie na zlecenie Abonenta.

## ROZDZIAŁ 6

### Opłaty za usługi telekomunikacyjne

#### § 19

1. Zakres świadczonych przez DOLNET usług telekomunikacyjnych, wysokość opłat za usługi oraz zasady ich naliczania określone są w Cenniku Usług.
2. Informacje o aktualnym Cenniku Usług Abonent może uzyskać w TeleCentrum, w Jednostkach Organizacyjnych DOLNET (np. w Biurze Obsługi Klienta) lub na stronie internetowej DOLNET.
3. Zmiany Cenników dokonywane są w trybie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym i nie wymagają zmiany Umowy.

4. Czas trwania połączenia jest rejestrowany od chwili zgłoszenia się wywołanego Urządzenia Końcowego do chwili rozłączenia się urządzenia wywołującego i stanowi podstawę naliczenia opłaty za wykonane połączenie zgodnie z Cennikiem Usług obowiązującym w dniu wykonania tego połączenia.
5. DOLNET jest uprawniony do zaokrąglenia opłat do pełnych groszy.
6. W przypadku zainstalowania przez Abonenta urządzenia rejestrującego, mogą wystąpić różnice pomiędzy wskazaniami urządzenia rejestrującego Abonenta i DOLNET. Podstawą do rozstrzygnięcia różnic jest wtedy szczegółowy wykaz Połączeń Telefonicznych, sporządzony przez DOLNET.
7. DOLNET uwzględniając rynkowy poziom popytu i podaży na usługi telekomunikacyjne może udzielać opustów w opłatach, bonifikat i rabatów od wycieczonych należności za poszczególne usługi telekomunikacyjne. Wysokość opustów, bonifikat i rabatów będzie określona w indywidualnych Umowach zawieranych z Abonentami lub w publicznie ogłoszonej ofercie, promocjach lub ofertach specjalnych.

## § 20

1. Abonent jest zobowiązany regulować terminowo opłaty związane ze świadczonymi usługami telekomunikacyjnymi zamówionymi oraz wykonanymi na jego rzecz przez DOLNET lub innych operatorów, według cen i zasad określonych w Cenniku Usług DOLNET lub cennikach innych operatorów.
2. Wykonane usługi telekomunikacyjne rozliczane są przez DOLNET w Okresie rozliczeniowym.
3. Podstawą rozliczeń za wykonane przez DOLNET usługi telekomunikacyjne jest faktura VAT, wystawiana za Okres Rozliczeniowy, chyba że Umowa z Abonentem stanowi inaczej.
4. Faktury VAT za inne usługi niż usługi telekomunikacyjne (dostawy urządzeń, usługi kompletacji, itp.) będą wystawiane po wykonaniu usługi, na zasadach określonych w Umowie.
5. Abonament i Dodatkowe Opłaty Stałe, są naliczane i podlegają zapłacie także w przypadku przerwy w świadczeniu usług, jeżeli jej przyczyną jest uszkodzenie Urządzenia Końcowego będącego własnością Abonenta lub w przypadku zastosowania ograniczenia lub wyłączenia świadczenia usług w przypadkach wskazanych w Regulaminie, przez czas trwania ograniczenia lub wyłączenia, niezależnie od jego zakresu.

## § 21

1. Należność za usługi telekomunikacyjne jest płatna w terminie wskazanym w fakturze VAT, chyba że strony postanowią w Umowie inaczej.
2. W zakresie występujących możliwości technicznych, po wyrażeniu zgody przez Abonenta wystawiane przez DOLNET faktury VAT mogą być przesyłane w formie elektronicznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
3. Abonent jest zobowiązany uregulować należność na rachunek bankowy DOLNET wskazany na fakturze VAT.
4. Za dzień zapłaty faktury VAT uważa się dzień uznania rachunku bankowego DOLNET.
5. W razie nieotrzymania faktury VAT w terminie, w którym faktura ta była zwykle Abonentowi doręczana, Abonent powinien zawiadomić o tym niezwłocznie DOLNET, jednak nie później niż do końca miesiąca następującego po Okresie Rozliczeniowym, którego faktura VAT dotyczy.
6. W sytuacjach wyjątkowych, związanych z błędami systemu rozliczeniowego lub innych niezależnych od Dostawcy Usług, DOLNET zastrzega sobie prawo, bez dodatkowego powiadomienia, doliczenia do faktury VAT za bieżący Okres Rozliczeniowy opłat za usługi, które nie zostały uwzględnione na fakturach VAT wystawionych za poprzednie okresy rozliczeniowe.

## § 22

1. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności lub, gdy nie uznano reklamacji, DOLNET zastrzega sobie prawo dochodzenia odsetek ustawowych.
2. Jeżeli opłaty nie zostały uiszczone w terminie, DOLNET wezwie Abonenta do zapłaty, określając dodatkowy termin zapłaty.
3. W przypadku, gdy Abonent opóźnia płatność należności związanych ze świadczonymi usługami telekomunikacyjnymi, przez co najmniej jeden Okres Rozliczeniowy, po uprzednim wezwaniu do uregulowania przeterminowanej należności, DOLNET ma prawo podjąć działania mające na celu odzyskanie należności. W tym celu DOLNET może ograniczyć świadczenie usług telekomunikacyjnych, w pierwszej kolejności usług, których udział w nieopłaconych należnościach jest największy, utrzymując świadczenie usług niepowiększających zadłużenia Abonenta, w tym przekazywanie połączeń do Abonenta lub połączenia nieodpłatne, a następnie wyłączyć świadczenie usług.
4. DOLNET może ograniczyć lub wyłączyć świadczenie usług telekomunikacyjnych, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki niniejszego Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające bądź uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych.
5. W przypadku wykrycia Nadużycia Telekomunikacyjnego DOLNET może ograniczyć świadczenie usług telekomunikacyjnych, w pierwszej kolejności usług, których udział w nieopłaconych należnościach jest największy, utrzymując świadczenie usług

niepowiększających zadłużenia Abonenta, w tym przekazywanie połączeń do Abonenta lub połączenia nieodpłatne a następnie wyłączyć świadczenie usług telekomunikacyjnych. Abonent jest zawiadamiany o wykryciu Nadużycia Telekomunikacyjnego telefonicznie lub pisemnie.

6. W przypadku Abonentów:
  - 1) którzy byli wzywani do zapłaty;
  - 2) których należności za usługi telekomunikacyjne w danym okresie 3 krotnie przewyższają średnie należności z ostatnich trzech miesięcy za usługi danego rodzaju; DOLNET zastrzega sobie prawo do żądania wpłaty należności za świadczone usługi. W przypadku braku wpłaty DOLNET zastrzega sobie prawo do ograniczenia świadczenia usług telekomunikacyjnych lub wyłączenia świadczenia usług.
7. Zgłoszenie reklamacji zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania spornej należności, do czasu udzielenia odpowiedzi na reklamację przez DOLNET o ile wszystkie inne wymagalne zapłaty są przez Abonenta uregulowane.

## ROZDZIAŁ 7 Reklamacje

### § 23

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji.
2. Reklamacją jest zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie lub inną należność w związku z:
  - 1) niedotrzymaniem z winy DOLNET terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych, określonego w Umowie zawartej z Abonentem;
  - 2) niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi telekomunikacyjnej;
  - 3) nieprawidłowym obliczeniem należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
3. Reklamacja może być wniesiona pisemnie, telefonicznie, ustnie do protokołu, a także za pomocą innych środków technicznych, które pozwalają na identyfikację Abonenta. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Jednostce Organizacyjnej DOLNET upoważniona osoba reprezentująca DOLNET przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
4. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
  - 1) imię i nazwisko (nazwę) oraz adres Abonenta;
  - 2) przedmiot reklamacji ze wskazaniem rodzaju niewykonanej lub nienależycie wykonanej usługi, Okresu Rozliczeniowego, którego usługa dotyczy oraz okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 3) numer urządzenia końcowego w przypadku wniesienia reklamacji dotyczącej uruchomionej stacji telefonicznej;
  - 4) datę zawarcia Umowy i datę rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej w przypadku wniesienia reklamacji z tytułu niedotrzymania terminu uruchomienia usługi telekomunikacyjnej;
  - 5) określenie kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku żądania ich wypłaty;
  - 6) numer konta bankowego lub adres do wypłaty odszkodowania lub innej należności lub wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności, dyspozycję co do sposobu wypłaty odszkodowania lub innej należności Abonent może złożyć najpóźniej w chwili składania reklamacji;
  - 7) datę i podpis reklamującego w przypadku wniesienia reklamacji w formie pisemnej lub ustnie do protokołu.
5. Jeżeli reklamacja nie zawiera informacji podanych w § 23 ust. 4, przez co jej rozpatrzenie staje się niemożliwe, Abonent jest zawiadamiany pisemnie o konieczności jej uzupełnienia w terminie 7 dni od wezwania przez DOLNET. Nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie powoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
6. Jeśli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w § 23 ust. 4 pkt 5, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości DOLNET rozpatrując reklamację traktuje ją tak, jakby kwota ta była określona.
7. Reklamację można wносить w terminie 12 miesięcy od końca Okresu Rozliczeniowego, w którym zaistniało zdarzenie stanowiące przedmiot reklamacji, lub otrzymano faktury VAT, których dotyczy reklamacja. Reklamację złożoną po tym terminie pozostawia się bez rozpoznania, o czym DOLNET niezwłocznie powiadamia Abonenta.
8. DOLNET jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji. DOLNET jest zobowiązany potwierdzić reklamację przyjętą korespondencyjnie lub przy użyciu środków porozumiewania się na odległość, w terminie 14 dni w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu i numeru telefonu jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację, chyba że odpowiedzi udzielono w terminie 14 dni. Reklamacja nierozpatrzona w terminie 30 dni od daty otrzymania staje się reklamacją uznaną.
9. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę otrzymania pisma przez DOLNET albo dzień jej zgłoszenia w Jednostce Organizacyjnej DOLNET lub w TeleCentrum.
10. DOLNET udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 1) nazwę jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację;
  - 2) powołanie podstawy prawnej;

- 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty; w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
  - 4) 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 mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
  - 5) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego DOLNET, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska służbowego.
11. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczone Abonentowi przesyłką poleconą.
  12. W przypadku uznania reklamacji DOLNET zobowiązany jest zwrócić Abonentowi nienależnie pobrane opłaty. Zwrot nienależnie pobranych opłat następuje poprzez zaliczenie kwot należnych Abonentowi w wyniku uznanej reklamacji:
    - 1) w przypadku posiadania przez Abonenta bieżących należności płatniczych wobec DOLNET – na poczet tych należności;
    - 2) w przypadku posiadania przez Abonenta zaległych należności płatniczych wobec DOLNET – na poczet tych należności;
    - 3) na pisemny wniosek Abonenta – na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym na adres zamieszkania/siedziby Abonenta;
    - 4) na poczet przyszłych należności, jeżeli brak dyspozycji Abonenta lub nie zachodzą okoliczności wymienione w 1) i 2).
  13. W przypadku uznania reklamacji usługi telekomunikacyjnej opłata za zamówiony przez Abonenta wykaz połączeń podlega zwrotowi.
  14. Wszystkie sprawy sporne Strony poddają rozstrzygnięciu właściwemu miejscowo Sądowi powszechnemu. W przypadku gdy stroną Umowy jest Konsument, sprawy sporne mogą być poddane rozstrzygnięciu przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (postępowanie mediacyjne) lub przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
  15. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa 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 z 18.10.2004 poz. 2291).
5. Jeśli dokonano autoryzacji zgodnie z zasadami opisanymi w § 25 ust. 1 lub 4 DOLNET uznaje, że zmiana lub nabycie usług DOLNET zostały zamówione przez Abonenta, są wiążące i wywołują zobowiązania Abonenta, stosownie do Cennika Usług, w związku z tym DOLNET bezwarunkowo przystąpi do wykonania Zamówienia zgodnie ze zgłoszoną dyspozycją.
  6. Drogą telefoniczną nie dokonuje się czynności związanych z:
    - 1) wypowiedzeniem Umowy;
    - 2) cesją Umowy lub części usług na rzecz innych osób;
    - 3) przeniesieniem przydzielonego numeru;
    - 4) zmianą numeru;
    - 5) dyspozycją zwrotu należności na rzecz Abonenta.
  7. O zakresie czynności możliwych do wykonania drogą telefoniczną decyduje DOLNET.
  8. W celu udokumentowania dyspozycji wykonywanych przez TeleCentrum, wszystkie rozmowy z Abonentami lub Użytkownikami w TeleCentrum są nagrywane i archiwizowane.
  9. Abonent ma prawo złożenia pisemnego oświadczenia o zakazie przyjmowania jego dyspozycji w formie telefonicznej.

## § 26

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy Prawa Telekomunikacyjnego wraz z przepisami wykonawczymi oraz Kodeksu Cywilnego.
2. Wszelkie zmiany Regulaminu dokonywane są w trybie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym i nie wymagają zmiany Umowy.

## § 27

1. Regulamin obowiązuje od dnia 1 lipca 2012 r.

## ROZDZIAŁ 8

### Postanowienia końcowe

#### § 24

1. DOLNET zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym.
2. DOLNET jest administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 roku, nr 101, poz. 926 z późn. zm.). Dane osobowe zawarte w Umowie i przekazane w trakcie wykonywania Umowy będą przetwarzane w celu wykonywania Umowy a także wypełniania prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez DOLNET.
3. DOLNET przetwarza dane transmisyjne oraz inne dane dotyczące Abonenta w celu przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat oraz rozpatrywania reklamacji. Zakres przetwarzanych danych transmisyjnych obejmuje dane niezbędne do: zestawienia połączenia lub transmisji komunikatów, identyfikacji abonentów i użytkowników końcowych, identyfikacji zakończeń sieci i urzędzeń końcowych, ustalenia należności za zrealizowane usługi, a także inne informacje w zależności od rodzaju sieci i usługi.
4. Dane transmisyjne oraz dane o Abonentach (w tym dane osobowe) przetwarzane są przez DOLNET i podmioty powiązane kapitałowo oraz podmioty współpracujące m.in. w zakresie sprzedaży, obsługi Klienta, archiwizacji i wprowadzania danych w czasie obowiązywania Umowy oraz w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań na podstawie obowiązujących przepisów. Abonent ma prawo wglądu do danych i ich poprawiania.

#### § 25

1. Czynności dotyczące zmiany lub nabywania usług DOLNET mogą być składane telefonicznie przez TeleCentrum, po podaniu właściwego osobistego kodu identyfikacyjnego Abonenta (PIN) lub innych danych jednoznacznie identyfikujących Abonenta.
2. Kod identyfikacyjny Abonenta (PIN) nadaje DOLNET.
3. Zabezpieczenie kodu przed osobami trzecimi leży po stronie Abonenta, któremu umożliwia się zmianę kodu identyfikacyjnego (PIN).
4. W przypadku wątpliwości, co do tożsamości Abonenta lub, jeżeli nie skorzystano z autoryzacji za pomocą osobistego kodu identyfikującego (PIN), pracownik TeleCentrum ma prawo zażądać podania danych osobowych lub innych informacji koniecznych do identyfikacji.