

REGULAMIN ŚWIADCZENIA I KORZYSTANIA Z USŁUG TELEFONICZNYCH W SIECI TYGRYS.NET



§ 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin oraz Cennik stanowią integralną część Umowy.
2. Regulamin i Umowa posługują się pojęciami, które mają następujące znaczenie:
 - a) **Cennik** – wykaz cen stosownych przez Operatora wobec Klientów z tytułu realizacji na ich rzecz Usług oraz zasady ich naliczania w zależności od wybranego planu taryfowego.
 - b) **Okres Rozliczeniowy** – przedział czasu, w ciągu którego zrealizowane Usługi rozliczane są w tym samym terminie płatności;
 - c) **Opłata abonamentowa** – opłata okresowa za stały dostęp do Usług;
 - d) **Opłata aktywacyjna** – opłata jednorazowa za rozpoczęcie świadczenia Usług.
 - e) **Połączenie telefoniczne** - połączenie ustanowione za pomocą publicznie dostępnej usługi telefonicznej, pozwalające na dwukierunkową łączność w czasie rzeczywistym;
 - f) **Rachunek** – faktura VAT na podstawie, której Klient uiszcza opłaty za Usługi;
 - g) **Umowa** – umowa o świadczenie usług zawarta pomiędzy Klientem i Operatorem;
 - h) **Usługi** – wskazane w treści Umowy usługi, świadczone na jej podstawie przez Operatora na rzecz Klienta;
 - i) **Urządzenie końcowe** – urządzenie telekomunikacyjne przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do zakończeń sieci;
 - j) **Wykaz Usług** – informacja o zrealizowanych płatnych połączeniach z danego numeru telefonu;

§2. Zawarcie umowy

1. Umowa zawierana jest po złożeniu przez Klienta zamówienia nie później, niż w przeciągu 30 dni od jego złożenia. Zamówienie uważa się za cofnięte, jeśli w tym terminie Klient nie przystąpi do zawarcia Umowy.

2. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.
3. Przed zawarciem Umowy, Klient winien umożliwić Operatorowi sporządzenie kopii dowodu osobistego oraz tytułu prawnego do nieruchomości lub zgody właściciela nieruchomości.
4. Zawarcie Umowy przez Operatora uzależnione jest od istnienia technicznych i prawnych możliwości realizacji Usług na rzecz danego Klienta, w danej lokalizacji.
5. Klient zobowiązany jest każdorazowo informować Operatora o zmianie swoich danych wskazanych w Umowie pod rygorem uznania pism i Rachunków skierowanych na ostatnio wskazany Operatorowi adres za skutecznie doręczone.

§ 3. Świadczenie usług

1. Rozpoczęcie świadczenia Usług następuje w terminie określonym w Umowie, nie później jednak, niż w terminie 30 dni od dnia jej podpisania lub doręczenia.
2. W celu zapewnienia ochrony interesów Abonenta oraz kontroli kosztów przez niego ponoszonych Operator stosuje limit wartości połączeń. Jest to ograniczenie kwoty należnej Operatorowi za Usługi wykonane na rzecz Abonenta z uwzględnieniem opłat za abonament, usługi dodatkowe oraz zrealizowane połączenia telefoniczne.
3. Przekroczenie przez Abonenta limitu wartości połączeń lub brak płatności za Usługę przez okres dłuższy niż 14 dni uprawnia Operatora do zawieszenia świadczenia na rzecz Abonenta połączeń wychodzących, na co Abonent wyraża zgodę.
4. Operator określa w Cenniku limit wartości połączeń. Abonent może określić inny limit wartości połączeń z zastrzeżeniem § 3 ustęp 5.
5. Limit może zostać zwiększony o kwotę kaucji złożonej przez Abonenta u Operatora. Kaucja nie podlega oprocentowaniu i podlega zwrotowi w przypadku rozwiązania Umowy pod warunkiem nie zalegania przez Abonenta z opłatami.

6. Abonent, który w okresie 30 dni od zawieszenia świadczenia Usług z powodu braku płatności nie dokona spłaty w całości swojego zadłużenia wobec Operatora będzie obciążony opłatą za ponowną aktywację zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

§ 4. Wypożyczenie sprzętu

1. Operator udostępni sprzęt na podstawie protokołu zdawczo-odbiorczego podpisanego przez klienta.
2. Operator zobowiązuje się do nieodpłatnej wymiany uszkodzonego sprzętu, który został udostępniony Klientowi, w przypadku ujawnienia się podczas instalacji lub eksploatacji ukrytych wad technicznych któregośkolwiek z jego elementów.
3. Klient Usługi odpowiedzialny jest za zniszczenie, uszkodzenie lub utratę udostępnianego zestawu instalacyjnego.
4. Klient zobowiązany jest do uiszczenia opłaty określonej w Cenniku w przypadku uszkodzenia sprzętu z przyczyn innych niż ukryte wady techniczne, zwrócenia niekompletnego sprzętu, jego utraty, jak również nie zwrócenia Sprzętu w terminie 14 dni kalendarzowych od daty rozwiązania/wygaśnięcia umowy.
5. Jeśli w chwili zwrotu udostępnianego sprzętu serwisant stwierdzi, iż sprzęt znajduje się w stanie niekompletnym (brak wyposażenia dodatkowego), wówczas Klient będzie zobowiązany do naprawienia wynikłej stąd szkody poprzez odkupienie brakującej części. W przeciwnym razie Operator obciąży Abonenta opłatą określoną w cenniku.

§ 5. Obsługa serwisowa

1. Klient może zgłaszać reklamacje lub zasięgać informacji w Biurze Obsługi Klienta Operatora telefonicznie pod numerem: 058 732 25 91, 695 695 661, drogą elektroniczną na adres tygrys@tygrys.net lub pisemnie pod adresem Operatora.
2. Operator zapewnia Klientowi nieodpłatnie skrócony Wykaz Usług telekomunikacyjnych obejmujący sumaryczny czas trwania i wartość poszczególnych typów połączeń.

§ 6. Należności z tytułu świadczenia usług

1. Klient zobowiązany jest do terminowego uiszczania na rzecz Operatora należności z tytułu zrealizowanych Usług, bez względu na okoliczność, kto z tych usług bezpośrednio korzystał.

2. Opłata abonamentowa pobierana jest z góry w każdym Okresie Rozliczeniowym.
3. Należności Operatora z tytułu realizacji Usług naliczane są na podstawie cen wskazanych we właściwym Cenniku, obowiązującym w chwili wykonania Usługi oraz w sposób tam wskazany.
4. Okresem Rozliczeniowym jest miesiąc.
5. Brak doręczenia Klientowi rachunku nie zwalnia go z obowiązku uiszczenia wszystkich opłat za Usługi świadczone w danym Okresie Rozliczeniowym.
6. Za dzień dokonania zapłaty uznaje się dzień uznania rachunku bankowego Operatora.
7. W przypadku, gdy okres opóźnienia w uiszczeniu najstarszej z opóźnionych należności, przekraczać będzie 30 dni, Operator uprawniony będzie do rozpoczęcia procedury windykacyjnej należności za pośrednictwem firmy świadczącej profesjonalne usługi w zakresie windykacji należności.

§ 7. Odpowiedzialność operatora

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w zakresie określonym Regulaminem, Umową i Warunkami Promocji, z wyłączeniem sytuacji, w których niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikało z winy Abonenta, nieprzestrzegania przez niego postanowień Regulaminu, Umowy i Warunków Promocji lub działania Abonenta niezgodnego z prawem, albo też wskutek siły wyższej.
2. Odpowiedzialność Operatora nie obejmuje utraconych korzyści Abonenta.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za usterki powstałe w Sprzęcie z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi 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. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin. Odszkodowanie rozliczane jest - o ile strony nie uzgodnią w toku postępowania reklamacyjnego inaczej - w formie obniżenia opłaty abonamentowej o kwotę odszkodowania po uznaniu przez Operatora reklamacji Abonenta. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
5. Reklamacja może zostać wniesiona z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi lub wysokości naliczonych przez Operatora opłat.

6. Reklamacja powinna zostać złożona w Biurze Obsługi Klienta Operatora w formie pisemnej, ustnie do protokołu, lub w inny określony przepisami prawa sposób.

7. Reklamacja powinna zawierać:

- a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
- b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- d) numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca Zakończenia Sieci,
- e) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia

Usługi telekomunikacyjnej w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług,

- f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy Abonent 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 - w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,
- h) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

8. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt. 7 od a do e, g lub h, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta 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.

9. Reklamację można wnieść w ciągu 12 miesięcy, licząc od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi telekomunikacyjnej, albo od dnia, w którym Usługa została wykonana lub miała być wykonana. Reklamację złożoną po terminie wskazanym wyżej Operator ma prawo pozostawić bez rozpoznania.

10. Zgłoszenie reklamacji co do wysokości opłat nie zwalnia Abonenta od obowiązku zapłaty reklamowanej kwoty.

11. Operator udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie do 30 dni, licząc od dnia jej wniesienia, z tym jednak zastrzeżeniem, że jeżeli reklamacja w ciągu 14 dni od daty jej wniesienia nie może być rozpatrzona, to Operator w tym terminie potwierdza w formie pisemnej jej przyjęcie.

12. Spory między Abonentem będącym konsumentem a Operatorem, zamiast postępowania przed sądami powszechnymi, mogą być rozwiązywane na drodze polubownej w postępowaniu mediacyjnym toczonym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub rozstrzygane przed polubownymi sądami konsumenckimi działającymi przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Warunki i zasady alternatywnego rozstrzygnięcia sporów określają przepisy art. 109 i 110 ustawy prawo telekomunikacyjne.

§ 9. Czas obowiązywania umowy

1. Każda ze stron może rozwiązać Umowę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym nastąpiło wypowiedzenie.

2. Operator może rozwiązać Umowę zawartą na czas określony lub nieokreślony ze skutkiem natychmiastowym w przypadkach, gdy:

- a) Klient, pomimo zawieszenia świadczenia Usług, nie ureguluje zaległych płatności w wyznaczonym przez Operatora dodatkowym terminie;
- b) Klient uporczywie narusza postanowienia Umowy lub Regulaminu, bądź podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług Operatora;
- c) Klient korzysta z Usług do celów niezgodnych z prawem;
- d) Dane lub informacje podane przez Klienta przy zawarciu Umowy są nieprawdziwe;
- e) Z przyczyn technicznych nie jest możliwe dalsze świadczenie na rzecz klienta Usług lub też zapewnienia ich należytej jakości;
- f) Klient utraci tytuł prawny do nieruchomości lub nastąpi pisemne cofnięcie zgody właściciela;
- g) Operatorowi zostaną cofnięte lub ograniczone przyznane uprawnienia w zakresie świadczenia Usług.

3. W przypadku rozwiązania Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia skutek rozwiązania następuje w dniu następnym po wysłaniu zawiadomienia o rozwiązaniu.

4. Umowa wygasa w przypadku śmierci Klienta.

5. Oświadczenia stron dotyczące rozwiązania lub odstąpienia od Umowy zawartej w formie pisemnej wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 10. Obowiązki regulaminu

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 kwietnia 2010 roku.
2. O wszelkich zmianach Regulaminu Operator powiadomi Abonenta na piśmie. Abonentowi, który w terminie 30 dni od daty powiadomienia nie wypowie Umowy, Operator świadczyć będzie usługi na mocy nowego Regulaminu.

§ 11. Postanowienia końcowe

1. Operator będzie gromadził w swojej bazie i przetwarzał dane Klienta zawarte w Umowie z celu jej wykonania, zgodnie z ustawą o Ochronie Danych Osobowych. Konsument ma prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania.
2. Operator ma prawo organizować promocje, zmieniające w wyznaczonym okresie zasady i warunki świadczenia Usług określone w Regulaminie. Zasady i warunki promocji określone są w Regulaminie Promocji.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, Cennikiem lub Regulaminem Promocji będą miały zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne.