

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez MSK TORMAN

Regulamin obowiązuje od 1 maja 2011r.

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany dalej „regulaminem”, określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Uniwersytet Mikołaja Kopernika, operatora Miejskiej Sieci Komputerowej TORMAN w Toruniu.

Podstawą działalności w dziedzinie telekomunikacji jest Zaświadczenie Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty z dnia 2 maja 2005 r. o wpisie do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych Uniwersytetu Mikołaja Kopernika – Uczelnianego Centrum Informatycznego w Toruniu.

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Użyte w regulaminie lub w umowie pojęcia oznaczają:
 - a) **Operator** – MSK TORMAN,
 - b) **Awaria** – nieprawidłowości w działaniu lub brak działania usługi, świadczenie usługi niezgodnie z wynikającymi z umowy lub Regulaminu wymaganiami jakościowymi;
 - c) **Abonent** – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawartej w formie pisemnej z Operatorem;
 - d) **Klient** - podmiot wnioskujący o zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
 - e) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
 - f) **Cennik** – obowiązujący u Operatora wykaz usług lub zestawienie opłat za usługi telekomunikacyjne oraz innych opłat wraz z zasadami ich naliczania;
 - g) **Miejska Sieć Komputerowa TORMAN**– zarządzana przez Operatora, Miejska Sieć Komputerowa w Toruniu pod nazwą „TORMAN” powołana na mocy Porozumienia środowiskowego z dnia 30 marca 1993 r. w sprawie budowy miejskiej sieci komputerowej MSK w Toruniu oraz Porozumienia środowiskowego z dnia 12 lutego 1996 r. w sprawie rozwoju, utrzymania i eksploatacji MSK TORMAN w Toruniu;
 - h) **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora;
 - i) **Oplata instalacyjna** – jednorazowa opłata ponoszona przez Abonenta za uruchomienie usługi, w wysokości określonej przez cennik lub w wyniku negocjacji;
 - j) **Oplata miesięczna** – opłata pobierana miesięcznie, za usługi świadczone dla Abonenta. W przypadku gdy usługa jest świadczona przez niepełny miesiąc, opłata miesięczna jest pobierana proporcjonalnie za rzeczywistą liczbę dni w miesiącu, w których usługa był świadczona;
 - k) **Oplata roczna/kwartalna** – opłata pobierana rocznie/kwartalnie, za usługi świadczone dla Abonenta. W przypadku, gdy usługa jest świadczona przez niepełny rok/kwartał, opłata jest pobierana proporcjonalnie za rzeczywistą liczbę dni/miesiący w roku/kwartał, w których usługa była świadczona;
 - l) **Rabat** – określane przez Operatora (na czas określony, bądź nieokreślony) procentowe lub kwotowe obniżenie opłaty miesięcznej, instalacyjnej bądź rocznej/kwartalnej;
 - m) **Umowa** – umowa o świadczenie usługi telekomunikacyjnej bądź innej usługi, zawarta w formie pisemnej pomiędzy Operatorem, a Abonentem;

§ 2 ZAKRES ŚWIADCZONYCH PUBLICZNIE DOSTĘPNYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH, DANE DOTYCZĄCE JAKOŚCI

1. Operator świadczy usługi telekomunikacyjne i inne usługi określone w Cenniku lub w umowie.
2. Operator świadczy usługi przy wykorzystaniu sieci TORMAN oraz innych sieci, na podstawie odrębnych porozumień.
3. Szczegółowy zakres usług określa umowa.
4. Operator świadczy usługi 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu, jeżeli umowa nie stanowi inaczej.
5. Usługi telekomunikacyjne świadczone przez Operatora spełniają następujące parametry:
 - a) czas oczekiwania na przyłączenie do sieci – do 14 dni bieżących, jeżeli umowa nie określa innego terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,
 - b) czas usunięcia awarii – do 24 godzin, chyba że umowa określa inny termin usunięcia awarii.
6. W miarę rozwoju możliwości technicznych Operator może polepszać parametry świadczonych usług, chyba że umowa stanowi inaczej. Polepszenia parametrów usługi nie uważa się za zmianę umowy ani regulaminu.

7. Operator ma prawo do przerwania ciągłości świadczenia usługi, jeżeli Abonent, po uprzednim wezwaniu, nie zaprzestął działania niezgodnego z obowiązującym prawem lub stanowiącego zagrożenie dla jakości usług świadczonych w sieci, bądź dla osób trzecich. W przypadku, gdy wezwanie Abonenta nie jest możliwe lub natychmiastowe odłączenie jest niezbędne w celu zapobieżenia naruszenia prawa, utrzymania jakości usług bądź praw osób trzecich, odłączenie może nastąpić bez wezwania, jednak Operator możliwie najszybciej podejmie niezbędne kroki do poinformowania Abonenta o zaistniałej sytuacji. W przypadkach opisanych powyżej odszkodowanie ani kary umowne nie przysługują, chyba że działanie Operatora było bezpodstawne.

§3

OGÓLNE WARUNKI ZAWIERANIA UMÓW

1. Umowa jest zawierana w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.
2. W celu zawarcia umowy Klient, z zastrzeżeniem ust. 3, powinien dostarczyć Operatorowi:
 - a) zamówienie na usługę,
 - b) aktualny odpis z KRS lub aktualne zaświadczenie o wpisie do rejestru przedsiębiorców gospodarczych lub zaświadczenie o wpisie do innego właściwego rejestru, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub zgłoszenia do ewidencji działalności gospodarczej,
 - c) Numer Identyfikacji Podatkowej (NIP),
 - d) Numer REGON.
3. W celu zawarcia umowy Klient będący konsumentem powinien podać:
 - a) nazwisko i imię,
 - b) miejsce i datę urodzenia,
 - c) adres miejsca zameldowania na pobyt stały,
 - d) numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
 - e) nazwy, serii i numery dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu albo karty pobytu.
4. W przypadku zawierania umowy przez przedstawiciela lub pełnomocnika, osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Przedstawiciela Operatora oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie w oryginale lub jego poświadczoną kopię.
5. Operator może odmówić zawarcia umowy gdy:
 - a) Klient nie dostarczy lub odmawia okazania wymaganych przez Operatora dokumentów, lub gdy okazane dokumenty budzą wątpliwości co do ich autentyczności,
 - b) Operator lub Klient nie posiadają infrastruktury, bądź odpowiednich warunków technicznych do świadczenia usługi,
 - c) zakres żądanej usługi pogorszy standard lub uniemożliwi korzystanie z usług dotychczasowym Abonentom,
 - d) Klient znajduje się w likwidacji albo złożono wobec niego wniosek o wszczęcie postępowania upadłościowego (układowego).
6. Wszystkie zmiany, uzupełnienia i modyfikacje treści umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
7. W przypadku zmiany danych zawartych w umowie Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Operatora o zaistniałych zmianach oraz dostarczenia dokumentu potwierdzającego dokonane zmiany. W sytuacji braku informacji o zmianie danych Abonenta, wszelkie pisma adresowane do Abonenta uważa się za doręczone skutecznie na dotychczasowe dane.
8. Jeżeli umowa zastrzega protokolarny odbiór usługi, osobą uprawnioną do podpisania odbioru usługi jest osoba upoważniona do zaciągania w imieniu Abonenta zobowiązań majątkowych o wartości odpowiadającej wartości świadczenia Operatora wynikającej z umowy lub osoba odpowiednio umocowana. Jeżeli umowa jest zawierana na czas nieokreślony, wartość taką określa się dla rocznego okresu świadczenia usługi. Umowa może wskazywać na inną osobę upoważnioną do podpisania protokołu w imieniu Abonenta. Operator może żądać dokumentu potwierdzającego w/w. uprawnienia.

§ 4

ZOBOWIĄZANIA

1. Strony mają obowiązek przestrzegać przepisów prawa dotyczących korzystania i świadczenia usług oraz postanowień umowy i regulaminu.
2. Jeżeli istotne warunki umowy zostały ustalone w drodze negocjacji, Strony są obowiązane zachować w tajemnicy informacje dotyczące istotnych warunków umowy oraz informacji uzyskanych o drugiej Stronie w wyniku negocjacji i realizacji umowy. Informacje te mogą być udzielone osobom trzecim w przypadkach prawem przewidzianych lub za zgodą Strony, której dotyczą.
3. Abonent nie może:

- a) prowadzić jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci Operatora,
- b) podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę telekomunikacyjną Operatora, za pomocą której świadczone są usługi lub mogących zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów służących udostępnianiu i monitorowaniu usług oraz urządzeń i łączny przeznaczonych do przekazywania informacji na odległość, za pomocą których świadczone są usługi,
- c) dokonywać nie uzgodnionych z Operatorem napraw i zmian w instalacji lub urządzeniach sieciowych, będących własnością Operatora,
- d) stosować urządzeń sieciowych i oprogramowania, niedozwolonych przez prawo,
- e) kierować do sieci Operatora ruch telekomunikacyjny z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora,
- f) odmówić dostępu do urządzeń Operatora, a zainstalowanych u Abonenta,
- g) wykorzystywać urządzenia telekomunikacyjne udostępnione przez Operatora lub inne przyłączone do punktu styku z siecią TORMAN, niezgodnie z przepisami prawa lub niezgodnie z zawartą umową lub regulaminem,
- h) bez pisemnej zgody Operatora świadczyć usług telekomunikacyjnych osobom trzecim, o ile wiążą się one z tranzytem informacji przez sieć Operatora, chyba że umowa stanowi inaczej,
- i) bez pisemnej zgody Operatora przenieść praw i obowiązków z umowy na osobę trzecią.

§ 5 OPŁATY

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat miesięcznych (kwartalnych/rocznych) za usługi telekomunikacyjne według cen określonych w umowie.
2. Abonent ponosi opłatę instalacyjną w wysokości określonej przez umowę.
3. Jeżeli bezpośrednio po wygaśnięciu lub rozwiązaniu umowy jest zawierana kolejna umowa, Operator może odstąpić od pobrania opłaty instalacyjnej w zakresie w jakim nowa umowa dotyczy kontynuacji uprzednio świadczonych usług. Powyższe postanowienie nie dotyczy sytuacji, jeżeli zmianie uległy warunki lub parametry usługi, od których zależy opłata instalacyjna.
4. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Operatora.
5. Za opóźnienie w zapłacie opłat w całości lub części Operator pobiera odsetki ustawowe.
6. Jeśli w umowie nie ustalono terminu płatności, Abonent zobowiązany jest dokonać zapłaty w terminie 14 dni od dnia wystawiania faktury.
7. Cennik jest doręczany nieodpłatnie Abonentowi przy podpisaniu umowy. Jest on dostępny na stronie <http://www.man.torun.pl/cennik.html>, a także doręczany Abonentowi na jego żądanie.
8. Faktury VAT dla Abonentów, będących konsumentami, wystawiane są na ich wniosek.

§ 6 ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

1. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewni bezpłatne usuwanie awarii w działaniu infrastruktury telekomunikacyjnej należącej do Operatora.
2. Abonent powinien niezwłocznie informować o zaistniałych awariach.
3. Operator powiadomi Abonenta o terminie planowanych prac konserwacyjnych, jeżeli prace konserwacyjne mogą wpłynąć na przerwanie ciągłości lub obniżenie jakości usługi świadczonej Abonentowi.
4. Umowa może określać szczególne zasady obsługi serwisowej.

§ 7 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi wyłącznie w zakresie określonym w umowie oraz regulaminie.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności:
 - a) za treści przekazywane podczas korzystania z usługi,
 - b) za zabezpieczenie danych i oprogramowania komputerów Abonenta przed ingerencją osób trzecich,
 - c) za szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub przerwą w korzystaniu z usługi,
 - d) za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi spowodowane działaniem lub zaniechaniem samego Abonenta lub osoby trzeciej, za którą Abonent ponosi odpowiedzialność,
 - e) za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi spowodowane wyłącznie wadliwym działaniem urządzeń samego Abonenta lub osoby trzeciej, za którą Abonent ponosi odpowiedzialność,
 - f) za szkody spowodowane przez Abonenta lub osoby trzeciej, za którą Abonent ponosi odpowiedzialność, skutkujące uniemożliwionym lub ograniczonym dostępem do urządzeń lub infrastruktury Operatora.

§ 8
TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. Reklamacja może być składana z tytułu:
 - a) niewykonania lub nienależytego wykonania usług telekomunikacyjnej,
 - b) niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,
 - c) nieprawidłowego naliczenia należności z tytułu świadczenia usługi.
2. Reklamację wnosi się pisemnie, ustnie do protokołu, telefonicznie lub pocztą elektroniczną.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) adres miejsca zakończenia sieci,
 - e) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – w przypadku reklamacji, o której mowa w ust 1 pkt b,
 - f) wysokość kwoty odszkodowania, innej należności lub kwoty kwestionowanej – jeśli 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 – w przypadku, o którym mowa w pkt f,
 - h) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. Jeżeli reklamacja złożona pisemnie w siedzibie Operatora, ustnie do protokołu w siedzibie Operatora nie zawiera danych wskazanych w ust. 3, to Operator niezwłocznie informuje o tym Abonenta.
5. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 3, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia w terminie 7 dni, podając 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.
6. Nie stosuje się ust. 4 i 5, jeśli brak jest danych określonych w ust 3 pkt f, a prawo do odszkodowania lub innej należności nie budzi wątpliwości. Wówczas Operator rozpatruje reklamację tak, jakby kwota była określona.
7. Złożenie reklamacji jest potwierdzane przez Operatora:
 - a) niezwłocznie w formie pisemnej – w przypadku złożenia reklamacji pisemnie w siedzibie Operatora lub ustnie do protokołu w siedzibie Operatora,
 - b) w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu Operatora - w przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub pocztą elektroniczną.
8. Odpowiedzi na reklamację udziela się w formie pisemnej. Jeżeli Operator nie udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni, uważa się że reklamacja została uwzględniona. Nie stosuje się ust. 7 pkt b, jeżeli Operator udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni.
9. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a) nazwę Operatora,
 - b) powołanie podstawy prawnej
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty,
 - e) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,
 - f) 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 postępowaniach, o których mowa w § 10,
 - g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
10. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne oraz jest doręczana reklamującemu przesyłką poleconą.
11. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
12. Złożenie reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi nie zwalnia z obowiązku uiszczenia opłat.

§ 9

UPRAWNIENIA ABONENTA W PRZYPADKU NIWYKONANIA LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY PRZEZ OPERATORA

1. Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 uiszczonej opłaty miesięcznej za każdy pełny dzień braku świadczenia usługi, bądź niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usługi.
2. Abonentowi przysługuje kara umowna w wysokości 1/30 opłaty miesięcznej (bądź odpowiednio 1/90 opłaty kwartalnej lub 1/365 opłaty rocznej) za każdy dzień odpowiednio niewykonania, bądź nienależytego wykonania usługi, jeżeli łączny czas niewykonania lub nienależytego wykonania usługi w okresie rozliczeniowym przekroczył 48 godzin, albo za każdy dzień niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usługi.
3. Wypłata nastąpi przez zwrot kwoty na konto wskazane przez Abonenta, w terminie 14 dni od zakończenia postępowania potwierdzającego zaistnienie zdarzenia skutkującego obowiązkiem zapłaty, bądź poprzez proporcjonalne zmniejszenie kolejnej opłaty abonamentowej.
4. Umowa może określać inne wysokości i zasady wypłaty kar umownych.

§ 10

INFORMACJA O POLUBOWNYCH SPOSOBACH ROZWIĄZYWANIA SPORÓW

1. Spór cywilnoprawny pomiędzy konsumentem a Operatorem może być rozwiązany w drodze postępowania mediacyjnego, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, prowadzonego na wniosek konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.
2. Spór o prawo majątkowe wynikłe z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawartej pomiędzy konsumentem, a Operatorem może być rozwiązany w drodze postępowania przed stałym sądem konsumenckim utworzonym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 11

ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Każda ze Stron może wypowiedzieć umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Za dzień rozpoczęcia biegu okresu wypowiedzenia przyjmuje się dzień dostarczenia oświadczenia woli drugiej Stronie. Umowa może określać inny termin wypowiedzenia. Wypowiedzenie umowy wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności. Strony mogą przewidzieć w umowie, iż oświadczenia woli w sprawie rozwiązania umowy mogą być składane poprzez pocztę elektroniczną.
2. Umowa może być rozwiązana ze skutkiem natychmiastowym w przypadku naruszenia przez Abonenta § 4. Jednakże Operator przed rozwiązaniem umowy obowiązany jest wezwać Abonenta do usunięcia naruszeń i wyznaczyć mu odpowiedni termin.
3. W przypadku braku płatności za dwa okresy rozliczeniowe Operator może, po uprzednim wyznaczeniu Abonentowi dodatkowego terminu 14 dni na zapłatę, zawiesić świadczenie usługi.
4. Abonent może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy z winy Operatora niedostępność usługi w okresie rozliczeniowym przekroczy 7 dni. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku uszkodzenia kanalizacji teletechnicznej lub łącza światłowodowego z winy Abonenta, bądź siły wyższej.

§ 12

POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

1. W sprawach nie uregulowanych w umowie i regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.)
2. Z dniem wejścia w życie niniejszego regulaminu traci moc regulamin MSK TORMAN, zatwierdzony przez Rektora UMK w dniu 21 września 2009 r.