

REGULAMIN

ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

przez

KOMPANIĘ WĘGLOWĄ S.A.

wydany na podstawie Ustawy z dnia 16 lipca 2004r.

Prawo telekomunikacyjne

(Dz. U. Nr 171, poz.1800, z późn. zm.)

ROZDZIAŁ 1: POSTANOWIENIA WSTĘPNE I DEFINICJE	3
ROZDZIAŁ 2: ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG.....	4
ROZDZIAŁ 3: WARUNKI ZAWARCIA I ROZWIĄZANIA UMOWY.....	5
ROZDZIAŁ 4: OPŁATY ZA USŁUGI TELEKOMUNIKACYJNE	7
ROZDZIAŁ 5: TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO.....	8
ROZDZIAŁ 6: ROSZCZENIA ODSZKODOWAWCZE I BONIFIKATY	9
ROZDZIAŁ 7: ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ.....	9
ROZDZIAŁ 8: POSTANOWIENIA KOŃCOWE	10
ZAŁĄCZNIK NR 1 (WZÓR UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH)	11

ROZDZIAŁ 1: POSTANOWIENIA WSTĘPNE I DEFINICJE

§1

1. Kompania Węglowa S.A. zwana dalej KW S.A. lub Operatorem jest operatorem telekomunikacyjnym działającym na podstawie wpisu o numerze 141 z dnia 30.09.2004 r. do ewidencji przedsiębiorców telekomunikacyjnych.
2. Operator na podstawie wpisu upoważniony jest do zakładania i używania urządzeń i linii tworzących sieci telekomunikacyjne oraz do świadczeń za ich pomocą usług telekomunikacyjnych.
3. Usługi telekomunikacyjne wykonywane są przez Operatora na obszarze objętym wpisem.

§2

Użyte w REGULAMINIE określenia oznaczają:

1. Abonament telefoniczny - uprawnienie do stałego korzystania z połączeń telefonicznych za pomocą urządzenia końcowego zainstalowanego w lokalu Abonenta i przyłączonego do centrali telefonicznej Operatora.
2. Abonent - podmiot, który jest stroną umowy zawartej w formie pisemnej o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.
3. Awaria - przerwa w działaniu usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej innego operatora nie zarządzanej przez Operatora, planowanymi pracami lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta.
4. Cennik - wykaz usług i zestawienie opłat za usługi telekomunikacyjne oraz innych opłat wraz z zasadami ich naliczania, stanowiący integralną część umowy. Cennik dostępny jest w siedzibie Operatora oraz na stronie internetowej www.kwsa.pl
5. Jednostka taryfikacyjna - umowna jednostka rozliczeniowa, dla której ustalono opłatę jednostkową.
6. Okres rozliczeniowy - nie krótszy niż miesiąc kalendarzowy przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia świadczonych usług.
7. Opłata abonamentowa to opłata za:
 - a) przyłączenie pojedynczego zakończenia sieci w wskazanej lokalizacji abonenta,
 - b) utrzymanie łącza abonenckiego z zakończeniem sieci, o którym mowa w pkt.a, w gotowości do świadczenia usług telekomunikacyjnych,
 - c) dalsze szczegóły odnośnie opłaty abonamentowej określone są w § 4 pkt.2 Regulaminu.
8. Połączenie telefoniczne - połączenie ustanowione za pomocą publicznie dostępnej usługi telefonicznej, pozwalające na dwukierunkową łączność w czasie rzeczywistym.
9. Przedsiębiorca telekomunikacyjny - przedsiębiorca lub inny podmiot uprawniony do wykonywania działalności gospodarczej na podstawie odrębnych przepisów, który wykonuje działalność gospodarczą polegającą na dostarczaniu sieci telekomunikacyjnych, udogodnień towarzyszących lub świadczeniu usług telekomunikacyjnych, przy czym przedsiębiorca telekomunikacyjny, uprawniony do świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany jest "dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych" lub Operatorem.
10. Publicznie dostępna usługa telekomunikacyjna - usługa telekomunikacyjna dostępna dla ogółu użytkowników.
11. Sieć telekomunikacyjna – zespół funkcjonalnie powiązanych ze sobą urządzeń i linii telekomunikacyjnych.
12. Sieć wewnętrzna – sieć telekomunikacyjna eksploatowana przez podmiot wyłącznie dla własnych potrzeb lub założona w budynkach niemieszkalnych usytuowanych na terenie jednej nieruchomości gruntowej.
13. Siła wyższa - zdarzenie nadzwyczajne niemożliwe do zapobieżenia przez Operatora. Za przypadki siły wyższej, które uwalniają strony od wypełnienia zobowiązań umownych na czas trwania siły wyższej, uznaje się nieprzewidziane wydarzenia które wystąpią niezależnie od woli stron i po zawarciu umowy, a którym strona nie będzie mogła zapobiec, przy zachowaniu należytej staranności, udaremniając całkowicie lub częściowo wypełnianie zobowiązań umownych jak np. pożar, powódź, trzęsienie ziemi, strajk, wojna, mobilizacja, działania wojenne wroga, rekwizycja, embargo lub zarządzenie władz. Nie uznaje się za siłę wyższą braku siły roboczej, materiałów i surowców, chyba że jest to spowodowane siłą wyższą.
14. Służby techniczne Operatora - pracownicy Operatora lub firmy pracujące na jego zlecenie.
15. Urządzenie końcowe – urządzenie telekomunikacyjne lub jego podzespół przeznaczony do współpracy z siecią publiczną, dołączane bezpośrednio lub pośrednio do zakończenia sieci telekomunikacyjnej.
16. Usługa telekomunikacyjna - usługę polegającą głównie na przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej; nie stanowi tej usługi, usługa poczty elektronicznej.
17. Usługi dodatkowe - usługi świadczone przez Operatora lub inne uprawnione podmioty wymienione w Cenniku, na rzecz Abonentów.
18. Usługi internetowe - wszelkie usługi świadczone przez Operatora dla Abonenta polegające na zapewnieniu dostępu do sieci Internet lub utrzymaniu aplikacji w sieci, do tych usług stosuje się odpowiednio niniejszy regulamin.
19. Oddział KW S.A.- wydzielona w ramach KW S.A. jednostka organizacyjna zarządzająca siecią telekomunikacyjną.

20. Zakończenie sieci - fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do publicznej sieci telekomunikacyjnej; w przypadku sieci stosujących komutację lub przekierowanie, zakończenie sieci identyfikuje się za pomocą konkretnego adresu sieciowego, który może być przypisany do numeru lub nazwy Abonenta.
21. KW S.A Oddział Zakład Informatyki i Telekomunikacji Kompanii Węglowej S.A., który jest reprezentantem interesów Operatora w zakresie telekomunikacji.

§3

1. Wysokość opłat za usługi telekomunikacyjne określa Cennik wydany przez Operatora zwany dalej CENNIKIEM.
2. Cennik dostępny jest w każdym Oddziale KW S.A.
3. O zmianach cen Operator powiadamia Abonentów listownie z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego oraz zamieści stosowne informacje na stronie internetowej www.kwsa.pl.

ROZDZIAŁ 2: ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG.

§4

1. KW S.A. jako Operator świadczy usługi telekomunikacyjne, w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego w zakresie istniejących możliwości technicznych i w ramach posiadanych zasobów numeracji oraz na terenie objętym swoim zakresem działania:
 - a) przyłączenie pojedynczego zakończenia sieci w głównej lokalizacji abonenta z wyłączeniem sieci cyfrowej z integracją usług, zwanej dalej "ISDN". Usługi ISDN dostępne są w lokalizacjach uzależnionych od infrastruktury technicznej Operatora,
 - b) utrzymanie łącza abonenckiego z zakończeniem sieci, o którym mowa w pkt 1.a, w gotowości do świadczenia usług telekomunikacyjnych,
 - c) połączenia telefoniczne krajowe i międzynarodowe, w tym do sieci ruchomych, obejmujące także zapewnienie transmisji dla faksu oraz transmisji danych, w tym połączenia do sieci Internet,
 - d) udzielanie informacji o numerach telefonicznych abonentów KW S.A.,
 - e) udostępnianie spisów abonentów KW S.A.,
 - f) świadczenie usług telefonicznych za pomocą aparatów publicznych.
2. W ramach opłaty abonamentowej Operator świadczy usługi, o których mowa w pkt. 1.a, 1.b. Spis abonentów KW S.A. dostępny jest nieodpłatnie na stronie internetowej Operatora www.kwsa.pl, telefoniczna informacja o numerach abonentów KW S.A. dostępna pod numerem telefonu 327293113 taryfikowanym jak za połączenie lokalne, zgodnie z Cennikiem Usług Telekomunikacyjnych KW S.A. Zakres usług objętych opłatą abonamentową może być szerszy w sytuacji wyboru przez Abonenta planu taryfowego obejmującego poszerzony zakres usług. Szczegóły zawiera Cennik Usług Telekomunikacyjnych Operatora.
3. Operator świadczy publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne z zachowaniem wskaźników jakości określonych przepisami prawa i publikowanych na stronie internetowej www.kwsa.pl.

§5

1. Rodzaje świadczonych usług określone są w Cenniku.
2. Operator świadczy usługi telekomunikacyjne w zakresie istniejących możliwości technicznych i w ramach posiadanych zasobów numeracji.
3. Urządzenia końcowe włączone do sieci telekomunikacyjnej przez Abonenta muszą posiadać dokumenty lub znaki potwierdzające zgodność z wymaganiami dla urządzeń, o których mowa w Prawie Telekomunikacyjnym.
4. Zainstalowanie urządzeń końcowych lub wykonanie sieci telekomunikacyjnej wewnątrz lokalu Abonenta może być zlecone służbom Operatora lub wykonane przez Abonenta we własnym zakresie i sprawdzone przez służby Operatora.
5. Prawidłowość instalacji wykonanej przez Abonenta we własnym zakresie podlega sprawdzeniu przez służby techniczne Operatora. Za sprawdzenie instalacji przez służby Operatora pobierana jest opłata zgodnie z Cennikiem.
6. Wszelkich zmian, konserwacji i usuwania uszkodzeń w urządzeniach końcowych lub sieci telekomunikacyjnej będącej własnością Operatora, a użytkowanych przez Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Operatora.
7. Operator zastrzega sobie prawo do wyłączania urządzeń w celach konserwacyjnych i technicznych po uprzednim powiadomieniu Abonentów.
8. Uszkodzenia sieci telekomunikacyjnej i urządzeń końcowych będących własnością Operatora, powstałe z winy Abonenta będą usuwane na koszt Abonenta.

9. Numery urządzeń końcowych mogą być zmienione na wniosek Abonenta, gdy jest to technicznie możliwe. Zmiany numerów urządzeń końcowych Operator może dokonać także w przypadku, gdy jest to konieczne ze względów technicznych lub operacyjnych z jednoczesnym powiadomieniem Abonenta na co najmniej 30 dni przed zmianą numeru. Zmiana dokonana na wniosek Abonenta podlega opłacie zgodnie z Cennikiem.
 10. Operator nie odpowiada:
 - 1) za pracę urządzeń Abonenckich dołączonych do sieci telekomunikacyjnej, jak również za pracę innych urządzeń sieci Internet,
 - 2) za szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub przerwą w korzystaniu z usługi,
 - 3) za oprogramowanie stosowane przez Abonenta,
 - 4) za bezpieczeństwo danych, przechowywanych na urządzeniach Abonentów przed ingerencją ze strony innych użytkowników sieci Internet,
 - 5) za treści i znaki firmowe umieszczone przez Abonenta na serwerach lub przesłane za pośrednictwem Internetu,
 - 6) za następstwa udostępnienia kodu PIN i hasła osobom trzecim,
 - 7) za szkody wyrządzone przez użytkowników sieci Internet posługujących się hasłem lub PIN Abonenta.
 11. Usługi świadczone przez Operatora nie mogą być wykorzystane do łamania prawa bądź postępowania nieetycznego. W szczególności Abonentowi nie wolno naruszać prywatności innych użytkowników sieci Internet.
 12. Operator może ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych jeżeli Abonent:
 - 1) nie ureguluje wszelkich zobowiązań wobec Operatora w obowiązującym terminie płatności,
 - 2) narusza warunki Regulaminu wykonywania usług lub umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
 - 3) podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych,
 - 4) korzysta z usług niezgodnie z ich przeznaczeniem,
 - 5) podejmuje działania niezgodne z obowiązującymi przepisami Prawa.
- Operator powiadomi na piśmie Abonenta o przyczynach ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych.
13. Na pisemne żądanie Abonenta Operator może zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych. Za każdy rozpoczęty okres rozrachunkowy pobiera się opłatę zgodnie z Cennikiem.
 14. Operator świadczy Abonentom telefonicznie następujące rodzaje usług dodatkowych:
 - 1) udzielanie informacji o numerach Abonentów KW S.A. (usługa biura numerów),
 - 2) udzielanie informacji o numerach kierunkowych, prefiksach innych operatorów itp.,
 - 3) łączenie rozmów w ruchu półautomatycznym,
 - 4) dostarczanie na pisemne żądanie Abonenta szczegółowego wykazu wykonanych na jego rzecz usług telekomunikacyjnych.
 15. Operator zapewnia Abonentowi ochronę danych w zakresie świadczonych na rzecz Abonenta usług oraz ich treści.
 16. Operator przetwarza dane osobowe Abonentów zgodnie z obowiązującą Ustawą o ochronie danych osobowych i zapisami w tym zakresie Prawa Telekomunikacyjnego. Administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy o Ochronie Danych Osobowych (Dz.U 2002.101.926-jt) jest Kompania Węglowa S.A. z siedzibą w Katowicach (40-039) ul. Powstańców 30.
 17. Operator obowiązany jest udzielić Abonentowi informacji o usługach, które dla niego przyjęto do wykonania lub wykonano. Informacje te wynikają z prowadzonej dokumentacji i mogą być udzielone osobie, która zawarła umowę o świadczenie danej usługi.
 18. Osobom trzecim informacji o przyjętych do wykonania usługach udziela się w przypadkach przewidzianych prawem.

ROZDZIAŁ 3: WARUNKI ZAWARCIA I ROZWIĄZANIA UMOWY.

§6

1. Zawarcie Umowy powinno być poprzedzone złożeniem wniosku w siedzibie Oddziału Operatora, najbliższego miejscu zamieszkania wnioskodawcy lub w siedzibie Zakładu Informatyki i Telekomunikacji. Wniosek może być także przesłany poleconą przesyłką listową za pokwitowaniem. W takim przypadku za datę złożenia wniosku przyjmuje się datę doręczenia przesyłki.
2. Umowa może być zawarta po stwierdzeniu przez Operatora tożsamości osoby zamierzającej skorzystać z usług:
 - 1) w przypadku osób fizycznych - na podstawie dowodu osobistego zawierającego informację o aktualnym miejscu zameldowania oraz numeru NIP i PESEL,
 - 2) w przypadku osób prawnych lub jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej - na podstawie aktualnego odpisu z właściwego, prawem przewidzianego rejestru, dokumentu stwierdzającego nadanie numeru identyfikacji podatkowej (NIP), oraz numeru statystycznego (REGON).

3. Umowy związane z instalacją sieci telekomunikacyjnej dla Abonenta, mogą być zawarte po udokumentowaniu tytułu prawnego do nieruchomości lub lokalu (mieszkalnego lub użytkowego), potwierdzonego decyzją administracyjną, orzeczeniem sądu (np. przydział spadku) lub umową cywilnoprawną (np. umową sprzedaży, najmu, dzierżawy, darowizny itp.) w którym ma być zainstalowane urządzenie końcowe.
4. Operator zastrzega sobie prawo żądania dodatkowych dokumentów i informacji w celu zawarcia Umowy.
5. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że Operator i Abonent postanowią inaczej.
6. Minimalny czas trwania umowy zawartej na czas określony to 30 dni.
7. Umowa zawarta na czas określony, dłuższy niż 30 dni, ulega po upływie okresu, na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony.
8. Zapisy §6 pkt. 7 nie mają zastosowania w momencie gdy Abonent na co najmniej 10 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży w siedzibie Operatora lub listownie pisemne oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy.
9. Operator może uzależnić zawarcie umowy i rozpoczęcie świadczenie usług telekomunikacyjnych, od złożenia przez Abonenta kaucji na rzecz zabezpieczenia przeszłych wierzytelności lub wykazania przez Abonenta wiarygodności płatniczej.
10. W przypadku pobrania od Abonenta kaucji na rzecz zabezpieczenia przyszłych wierzytelności zostaje ona zwrócona lub rozliczona bieżącymi rachunkami po uzyskaniu przez Abonenta wiarygodności płatniczej.
11. Na żądanie wnioskodawcy będącego pracodawcą, w rozumieniu kodeksu pracy, zakończenie sieci może być zainstalowane w mieszkaniu jego pracownika jako służbowe.
12. Pracodawca będący Abonentem jest upoważniony do składania zleceń w zakresie przeniesienia zakończenia sieci, przekazania uprawnień do korzystania z abonamentu telefonicznego oraz wypowiedzenia umowy o korzystanie z abonamentu telefonicznego. Pracodawca jest zobowiązany do uiszczania opłat wskazanych w kierowanych do niego rachunkach telefonicznych.
13. Pracownik korzystający z telefonu służbowego może zgłaszać nieprawidłowe działanie sieci lub stacji abonenckiej oraz zleceń za wyjątkiem wymienionych w §6 pkt. 12 oraz składać reklamacje.
14. Operator uzależnia zawarcie umowy od istnienia możliwości technicznych przyłączenia Abonenta do sieci telekomunikacyjnej Operatora.
15. Operator może odmówić zawarcia Umowy z osobami:
 - 1) które nie spełniają warunków określonych niniejszym Regulaminem,
 - 2) z którymi Operator wcześniej rozwiązał Umowę z przyczyn leżących po stronie Abonenta,
 - 3) które nie udostępnią Operatorowi kompletnych, rzetelnych i nie budzących wątpliwości co do ich autentyczności dokumentów niezbędnych do zawarcia Umowy,
 - 4) które zalegają z opłatami na rzecz Operatora lub innych podmiotów.
16. Operator może utrwalać, przechowywać i przetwarzać następujące dane osobowe użytkowników, będących osobami fizycznymi:
 - 1) nazwiska i imiona,
 - 2) imiona rodziców,
 - 3) miejsce i datę urodzenia,
 - 4) miejsce stałego pobytu,
 - 5) numer ewidencyjny PESEL, NIP,
 - 6) nazwa i numer dokumentów potwierdzających tożsamość użytkownika,
 - 7) dokumenty potwierdzające możliwość wykonania zobowiązania wobec operatora wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
 - 8) pozostałe dane - za zgodą Abonenta.
17. Abonent jest zobowiązany do informowania na piśmie Operatora o zmianach danych zawartych w umowie, w terminie 30 dni od zaistnienia tych zmian. W przypadku nie poinformowania Operatora o zmianach Operator uznaje za właściwe dotychczasowe dane. Korespondencja kierowana wg tych danych jest kierowana poprawnie i wywołuje skutki prawne.
18. Umowa może być rozwiązana przez Abonenta:
 - 1) za 30-dniowym okresem wypowiedzenia, przypadającym na koniec miesiąca, przez pisemne oświadczenie. Okres wypowiedzenia liczy się od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu w którym dostarczono do Operatora wypowiedzenie. W okresie wypowiedzenia operator pobiera należne opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem KW S.A. W przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta bez zachowania okresu wypowiedzenia w związku z żądaniem przeniesienia numeru do innego operatora Abonent zostanie obciążony przez Operatora jednorazową opłatą w wysokości miesięcznego abonamentu zgodnego z używanym planem taryfowym. W tej sytuacji mają zastosowanie przepisy § 11 pkt. 2 Regulaminu.
 - 2) na dzień przed zmianą Regulaminu, w przypadku uprzedniego złożenia pisemnego oświadczenia odmawiającego zgody na te zmiany. W takiej sytuacji mają zastosowanie przepisy § 11.
 - 3) na dzień przed zmianą cen na wyższe, w przypadku uprzedniego złożenia pisemnego oświadczenia odmawiającego zgody na te zmiany.

19. Umowa może być rozwiązana przez Operatora:
- 1) za pisemnym, miesięcznym okresem wypowiedzenia z powodu ustania warunków technicznych umożliwiających świadczenie usług,
 - 2) za pisemnym, 30-dniowym okresem wypowiedzenia po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do usunięcia przyczyn wymienionych w § 5 p.12 Regulaminu.
20. Umowa zostaje rozwiązana wskutek:
- 1) upływu okresu, na który została zawarta umowa o korzystanie z abonamentu, z zastrzeżeniem przepisów § 6 pkt.7 i 8 Regulaminu.
 - 2) śmierci Abonenta,
 - 3) ustania osoby prawnej lub zniesienia jednostki organizacyjnej będącej Abonentem
 - 4) wymeldowania się Abonenta lub utraty uprawnień do zajmowania lokalu, w którym zainstalowana jest stacja telefoniczna. W tej sytuacji mają również zastosowanie przepisy § 11 pkt.2 Regulaminu.

ROZDZIAŁ 4: OPŁATY ZA USŁUGI TELEKOMUNIKACYJNE

§7

1. Wysokość opłat za usługi telekomunikacyjne oraz zasady ich naliczania określone są w Cenniku. Operator zastrzega sobie możliwość wprowadzenia innych, dodatkowych sposobów informowania Abonentów o sposobach naliczania opłat.
2. Opłata abonamentowa, instalacyjna i aktywacyjna jest pobierana za okres rozliczeniowy z góry, chyba że postanowienia umowy lub Cennika stanowią inaczej.
3. Opłaty za połączenia naliczane są za każdą rozpoczętą jednostkę taryfikacyjną zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu wykonania połączenia.
4. W zależności od lokalizacji miejsca rozpoczęcia i zakończenia realizowanego połączenia telefonicznego rozróżnia się:
 - 1) wewnętrzne - w obrębie sieci telekomunikacyjnej jednej centrali telefonicznej Oddziału KW S.A. lub kilku central telefonicznych KW S.A. działających w zintegrowanym węźle telekomunikacyjnym,
 - 2) miejscowe i strefowe - realizowane w obrębie tej samej strefy numeracyjnej,
 - 3) komórkowe - połączenia do ruchomej publicznej sieci telefonicznej,
 - 4) międzystrefowe – o zasięgu przekraczającym jedną strefę numeracyjną,
 - 5) międzynarodowe - wykraczające swoim zasięgiem poza granice RP realizowane za pośrednictwem central międzynarodowych innych operatorów,
 - 6) automatyczne serwisy informacyjne,
 - 7) automatyczne usługi serwisowe.
5. W razie podwyższenia cen świadczonych usług telekomunikacyjnych Abonenci powiadamiani są pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego. W przypadku braku akceptacji podwyżki umowa ulega rozwiązaniu zgodnie z § 6 pkt. 18.3).
6. Operator wystawia Abonentowi faktury VAT za usługi telekomunikacyjne, które doręczane są listem zwykłym. W przypadku nieotrzymania faktury za dany okres rozliczeniowy Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić ten fakt Operatorowi, najpóźniej w 14 dniu po upływie okresu rozliczeniowego.
7. Za wykonanie usługi Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności w terminie do 28-go dnia każdego miesiąca, w oparciu o fakturę VAT wystawioną przez Operatora. Za datę zapłaty należności Operator przyjmuje datę wpływu środków na konto bankowe lub do kasy Operatora w godz. pracy.
8. Operator zastrzega sobie możliwość zaliczania wpłat dokonywanych przez Abonenta na poczet jego najstarszych wszelkich zobowiązań.
9. Za opóźnienie w uiszczeniu opłat Operator pobiera odsetki ustawowe, które wykazywane są w nocie odsetkowej.
10. Na pisemne zlecenie Abonenta Operator dostarcza miesięczny, szczegółowy wykaz realizowanych przez niego połączeń telefonicznych. Dostarczenie Abonentowi wykazu podlega opłacie zgodnie z Cennikiem.
11. W przypadku zainstalowania przez Abonenta urządzenia rejestrującego jednostki taryfikacyjne mogą wystąpić różnice pomiędzy wskazaniami urządzenia rejestrującego Abonenta i Operatora. Podstawą do rozstrzygnięcia różnic jest wtedy szczegółowy wykaz połączeń telefonicznych sporządzony przez Operatora.
12. Podstawę naliczenia opłaty za wykonane połączenie stanowi czas trwania połączenia w ruchu automatycznym. Jest on rejestrowany w centrali telekomunikacyjnej Operatora od chwili zgłoszenia się wywołwanego urządzenia końcowego do chwili rozłączenia się urządzenia końcowego wywołującego. Opłaty naliczane są zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu wykonania tego połączenia.
13. Operator rejestruje dane o wykonanych usługach telekomunikacyjnych, w zakresie umożliwiającym ustalenie należności za wykonanie tych usług oraz rozpatrzenie reklamacji.
14. W przypadku korzystania pośrednio z usług innych operatorów (np. dzierżawa łącz, połączenia telefoniczne), Abonenci mogą ponosić dodatkowe opłaty zgodnie z umową lub specyfikacją usługi.
15. Operator rozlicza się z innymi operatorami telekomunikacyjnymi na podstawie odrębnych umów.

ROZDZIAŁ 5: TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

§ 8

1. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w sprawie niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usług, niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług w terminie 12 miesięcy od ostatniego 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 obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi. Reklamacja złożona po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania o czym Operator rozpatrujący reklamacje niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Abonent może reklamować usługi niewykonane, nienależycie wykonane lub wadliwie rozliczone, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, winy Abonenta lub nieprzebrzegania przez niego postanowień umowy i regulaminu.
3. Reklamację może zgłosić osoba, która zawarła umowę o świadczenie usług, a w przypadkach określonych w postanowieniach szczegółowych REGULAMINU także użytkownik służbowego zakończenia sieci.
4. Reklamacja może być wniesiona pisemnie, telefonicznie, ustnie do protokołu lub przy wykorzystaniu innych środków do komunikowania się - za potwierdzeniem, w dowolnym Oddziale KW S.A., który obowiązany jest przesłać ją do Oddziału, który wykonał usługę będącą przedmiotem reklamacji.
5. Osoba przyjmująca reklamację telefonicznie jest obowiązana podać swoje nazwisko.
6. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) określenie instytucji lub osoby wnoszącej reklamację wraz z adresem,
 - 2) numer i datę zawarcia umowy,
 - 3) określenie przedmiotu reklamacji oraz okresu którego dotyczy,
 - 4) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 5) numer przydzielony Abonentowi, którego dotyczy reklamacja,
 - 6) wysokość kwoty odszkodowania, gdy reklamujący żąda jej wypłaty,
 - 7) numer konta bankowego do wypłaty odszkodowania lub oświadczenie o zaliczenie go na poczet przyszłych należności,
 - 8) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej.
7. Za dzień wniesienia reklamacji uznaje się dzień jej wpływu do siedziby Operatora.
8. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie, nie spełnia warunków określonych w pkt.6 ppkt 1-5 oraz ppkt 7-8, przedstawiciel Operatora przyjmujący reklamację jest obowiązany do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt.6 ppkt 1-5 lub ppkt 7-8 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. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w pkt.6 ppkt 6 a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. Operator rozpatruje reklamację i w terminie do 30 dni, licząc od dnia jej wpływu, udziela w formie pisemnej odpowiedzi.
10. Rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia, zwalnia Operatora z obowiązku pisemnego potwierdzenia wniesienia reklamacji.
11. Operator obowiązany jest rozpatrzyć wyczerpująco i bezstronnie okoliczności faktyczne i prawne sprawy. Przy załatwianiu reklamacji powinno się, stosownie do jej przedmiotu uwzględnić i rozpatrzyć:
 - 1) prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację,
 - 2) dokumenty i inne dowody przedstawione przez reklamującego,
 - 3) wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez właściwe służby,
 - 4) badania techniczne i obserwacje urządzeń w sposób przewidziany dla danego rodzaju usług.
12. Reklamacje rozpatruje osoba upoważniona przez Dyrektora lub Kierownika Ruchu Oddziału KW S.A.
13. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
14. Podstawą rozpatrywania reklamacji dotyczących połączeń telefonicznych będzie szczegółowy wykaz połączeń telefonicznych, zrealizowanych przez Abonenta w danym miesiącu.
15. W przypadku uznania reklamacji Abonentowi przysługuje zwrot opłaty za zamówiony w związku z reklamacją szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych.
16. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty reklamowanej faktury. W przypadku uznania reklamacji Operator zwróci kwotę wynikającą z uznanej reklamacji.
17. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie sieci innych operatorów.
18. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie UKE lub w postępowaniu sądowym.

ROZDZIAŁ 6: ROSZCZENIA ODSZKODOWAWCZE I BONIFIKATY

§ 9

1. Odpowiedzialność Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi ograniczona jest do zakresu określonego Ustawą Prawo Telekomunikacyjne. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi powszechnej płatnej okresowo 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. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
2. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu usług powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.
3. Inne roszczenia dotyczące jakości usług rozpatrywane będą na pisemny wniosek zainteresowanego.
4. Zwrot lub odszkodowanie o których mowa w pkt.1 zostaje:
 - 1) wypłacone w kasie Operatora,
 - 2) wypłacone na wskazany rachunek bankowy Abonenta,
 - 3) na wniosek pisemny Abonenta zaliczone na poczet przyszłych płatności.

ROZDZIAŁ 7: ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

§ 10

1. W czasie trwania umowy Operator zapewni Abonentowi obsługę serwisową polegającą na:
 - 1) nadzorze nad stanem technicznym sieci, mającym na celu zagwarantowanie ciągłego zasilania zakończenia sieci w sygnał telekomunikacyjny o parametrach zgodnych z odpowiednimi wymaganiami technicznymi,
 - 2) okresowych przeglądach i regulacjach elementów sieci,
 - 3) podejmowaniu działań zmierzających do zabezpieczenia sieci przed ingerencją osób niepowołanych,
 - 4) dokonania kontroli prawidłowości korzystania z usług i stosowanych urządzeń stanowiących zakończenie sieci,
 - 5) asyście technicznej obejmującej udzielanie informacji telefonicznej na temat problemów i możliwości ich rozwiązania.
2. Abonent może uzyskać informacje:
 - 1) całodobowo pod numerem telefonu 327293113 w zakresie:
 - a) oferowanych usług i zasad korzystania z usług,
 - b) promocji i ofert,
 - c) informacji na temat wystawionych rachunków za usługi,
 - d) informacji o numerach Abonentów KW S.A.,
 - e) zamawianie rozmów,
 - 2) całodobowo pod numerem telefonu 327394500 w zakresie zgłaszania awarii stacji abonenckich i urządzeń telekomunikacyjnych.
3. Abonent może również zgłaszać awarie, usterki:
 - 1) na numer faxu 327293633,
 - 2) na konto e-mail: boa@kwsa.pl.
4. Abonent może składać zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe usługi:
 - 1) pisemnie na adres Operatora,
 - 2) telefonicznie, pod numerem telefonicznym 327394500. Operator informuje, że rozmowy kierowane pod ten numer są rejestrowane,
 - 3) na numer faxu 327293633,
 - 4) na konto e-mail: boa@kwsa.pl.
5. Zmiany w umowie wynikłe ze spełnienia żądań Abonenta, o których mowa w pkt.4 nie skutkują dla Abonenta uprawnieniami, o których mowa w § 11.
6. W sytuacji złożenia przez Abonenta zamówienia na dodatkowe usługi lub plany taryfowe za pomocą środków porozumiewania się na odległość Operator potwierdzi Abonentowi zakres zmian warunków umowy termin wprowadzenia zmian, w formie pisemnej, w terminie 14 dni od dnia jego złożenia przez Abonenta. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

ROZDZIAŁ 8: POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 11

1. Abonentom, którzy w terminie 30 dni od daty powiadomienia o wejściu w życie niniejszego regulaminu nie wypowiedzą umowy, Operator świadczy usługi na warunkach w nim określonych.
2. W przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, związanego z ulgą przyznaną Abonentowi, wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez Abonenta lub przez dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.
3. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia umowy, o którym mowa w pkt.1, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi, o której mowa w pkt. 2.
4. Przepisu pkt. 3 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.

§ 12

Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewłaściwą jakość usług lub przerwy w świadczeniu usług spowodowane działaniem czynników siły wyższej.

§ 13

Traci moc „Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych KW S.A.” z dnia 21 grudnia 2006 r.

§ 14

W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego, Prawa Telekomunikacyjnego oraz przepisy wykonawcze wydane na podstawie ww.

§ 15

Organem do rozstrzygania sporów wynikających z niniejszego Regulaminu jest sąd powszechny właściwy miejscowo dla Operatora.

§ 16

Regulamin obowiązuje od dnia 01.03.2010r.

Załącznik nr 1

U M O W A N R
O ŚWIADCZENIU USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

zawarta w dnia pomiędzy Kompanią Węglową S.A. ul. Powstańców 30, 40-039 Katowice
Odział z siedzibą wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego
prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice Wschód w Katowicach prowadzonego przez Wydział
Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000057506, posiadającym NIP
Nr 634-012-51-23, REGON 003473087, z pokrytym w całości kapitałem zakładowym wynoszącym
1.917.128.000,00 zł.

Adres korespondencyjny

.....
.....

reprezentowaną przez :

.....
.....

zwanym w dalszej części umowy „Operatorem” lub „Stroną”,

a

.....
.....

zamieszkałym.....

Legitymującym się

.....
.....

PESEL.....

NIP.....

Regon

zwanym w dalszej części umowy „Abonentem” lub „Stroną”.

Miejsce świadczenia usługi:

.....
.....

Adres do korespondencji :

jak adres zamieszkania

jak miejsce świadczenia usługi

Planowany termin przyłączenia do sieci i rozpoczęcia świadczenia usługi:

Dnia, jednak nie później niż do dnia

Abonent oświadcza, że posiada tytuł prawny do zajmowania nieruchomości, co potwierdzają przedstawione
przez Abonenta dokumenty

.....

§ 1

1. Usługa telefoniczna świadczona w publicznie dostępnej sieci telefonicznej:

Nr stacji abonenckiej	Plan taryfowy	Pakiety

2. Zestaw usług telekomunikacyjnych publicznie dostępnych objętych niniejszą umową obejmuje:
- 1) przyłączenie pojedynczego zakończenia sieci w głównej lokalizacji abonenta z wyłączeniem sieci cyfrowej z integracją usług, zwanej dalej "ISDN",
 - 2) utrzymanie łącza abonenckiego z zakończeniem sieci, o którym mowa w pkt. 2.1, w gotowości do świadczenia usług telekomunikacyjnych,
 - 3) połączenia telefoniczne krajowe i międzynarodowe, w tym do sieci ruchomych, obejmujące także zapewnienie transmisji dla faksu oraz transmisji danych, w tym połączenia do sieci Internet,
 - 4) udzielanie informacji o numerach telefonicznych abonentów KW S.A.,
 - 5) udostępnianie spisów abonentów KW S.A.
3. Ceny usług telekomunikacyjnych określa „Cennik Usług Telekomunikacyjnych KW S.A.” dostarczony Abonentowi razem z umową oraz publikowany na stronie www.kwsa.pl.
4. W ramach opłaty abonamentowej Operator świadczy usługi, o których mowa w pkt. 2.1, 2.2. Spis abonentów KW S.A. dostępny jest nieodpłatnie na stronie www.kwsa.pl, telefoniczna informacja o numerach abonentów KW S.A. dostępna pod numerem telefonicznym 327293113 taryfikowanym jak za połączenie lokalne, zgodnie z Cennikiem Usług Telekomunikacyjnych KW S.A.
5. Poziom jakości świadczonych usług, Kompania Węglowa publikuje na stronie www.kwsa.pl.

§ 2

Abonent zobowiązuje się do regulowania :

1. Opłaty jednorazowe

Opłaty jednorazowe	Cena jednostkowa [zł/netto]	Wartość [zł/netto]	Cena jednostkowa [zł/brutto]	Wartość [zł/brutto]
Uruchomienie usługi				
Inne opłaty				
Do zapłaty jednorazowo				

2. Opłaty stałe

Opłaty miesięczne	Cena jednostkowa [zł/netto]	Wartość [zł/netto]	Cena jednostkowa [zł/brutto]	Wartość [zł/brutto]
Opłata abonamentowa				
Inne opłaty				
Do zapłaty miesięcznie				

3. Opłaty zmienne:

- 1) za realizację połączeń wychodzących w oparciu o „Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych KW S.A.” i „Cennik Usług Telekomunikacyjnych KW S.A.”,
- 2) inne.

§ 3

„Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych KW S.A.” i „Cennik Usług Telekomunikacyjnych KW S.A.”, są integralną częścią umowy. Podpisanie niniejszej umowy przez Abonenta, potwierdza fakt dostarczenia mu kompletu dokumentów, w tym Regulaminu i Cennika.

§ 4

1. W czasie trwania umowy Operator zapewni Abonentowi obsługę serwisową polegającą na:

- 1) nadzorce nad stanem technicznym sieci, mającym na celu zagwarantowanie ciągłego zasilania zakończenia sieci w sygnał telekomunikacyjny o parametrach zgodnych z odpowiednimi wymaganiami technicznymi,
- 2) okresowych przeglądach i regulacjach elementów sieci,
- 3) podejmowaniu działań zmierzających do zabezpieczenia sieci przed ingerencją osób niepowołanych,
- 4) dokonania kontroli prawidłowości korzystania z usług i stosowanych urządzeń stanowiących zakończenie sieci,
- 5) asyście technicznej obejmującej udzielanie informacji telefonicznej na temat problemów i możliwości ich rozwiązania.

2. Abonent może uzyskać informacje:

- 1) całodobowo pod numerem telefonu 327293113 w zakresie:
 - a) oferowanych usług i zasad korzystania z usług,
 - b) promocji i ofert,
 - c) informacji na temat wystawionych rachunków za usługi,
 - d) informacji o numerach Abonentów KW S.A.,
 - e) zamawianie rozmów,
- 2) całodobowo pod numerem telefonu 327394500 w zakresie zgłaszania awarii stacji abonenckich i urządzeń telekomunikacyjnych.

3. Abonent może również zgłaszać awarie, usterki:

- 1) na numer faxu 327293633,
- 2) na konto e-mail: boa@kwsa.pl.

4. Abonent może składać zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe usługi:

- 1) pisemnie na adres Operatora,
- 2) telefonicznie, pod numerem telefonicznym Biura Obsługi Abonenta tj. 327394500. Operator informuje, że rozmowy kierowane pod ten numer są rejestrowane,
- 3) na numer faxu 327293633,
- 4) na konto e-mail: boa@kwsa.pl.

§ 5

Za wykonanie usługi wynikającej z § 1 niniejszej umowy Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności w terminie do 28-go dnia każdego miesiąca w oparciu o fakturę VAT wystawioną przez Operatora.

§ 6

W razie zwłoki zapłaty za wykonaną usługę Operator naliczał będzie ustawowe odsetki.

§ 7

Uprawnienia do korzystania z określonych w umowie usług telekomunikacyjnych przysługują wyłącznie Abonentowi i nie mogą być przez niego przekazywane innym osobom bez porozumienia z Operatorem.

§ 8

1. Ustala się datę rozpoczęcia świadczenia usług objętych niniejszą umową na dzień:
2. Umowę niniejszą zawierają strony na czas nieokreślony /określony od dnia do dnia

* niepotrzebne skreślić

** nie mniej niż 30 dni

§ 9

W przypadku zwłoki w płatności należności przekraczającej 45 dni Operator może ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych do czasu uregulowania wszystkich zaległych płatności Abonenta.

§ 10

Umowa niniejsza może być rozwiązana przez Operatora ze skutkiem natychmiastowym z powodu :

- 1) nie uregulowania opłat w terminie 15 dni po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty,
- 2) naruszania warunków korzystania z usług określonych w niniejszej Umowie lub „Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych KW S.A.” § 5 pkt.12,

§ 11

Umowa może zostać rozwiązana przez Abonenta za pisemnym, miesięcznym wypowiedzeniem. Okres wypowiedzenia liczy się od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym dostarczono do Operatora wypowiedzenie. W przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta bez zachowania okresu wypowiedzenia w związku z żądaniem przeniesienia numeru do innego operatora Abonent zostanie obciążony przez Operatora jednorazową opłatą w wysokości miesięcznego abonamentu zgodnego z użytkowanym planem taryfowym.

§ 12

Umowa może zostać rozwiązana przez Operatora za pisemnym, miesięcznym wypowiedzeniem z powodu ustania warunków technicznych umożliwiających świadczenie usług.

§ 13

Umowa niniejsza wygasa wskutek:

- 1) likwidacji firmy lub utraty osobowości prawnej Abonenta,
- 2) wymeldowania się Abonenta lub utraty uprawnień do zajmowania nieruchomości , jeżeli Abonent w ciągu 30 dni od opisanego wyżej zdarzenia nie złoży wniosku o przeniesienie stacji do innego lokalu.

§ 14

Żadna ze stron, bez uprzedniej zgody i na warunkach określonych na piśmie przez stronę drugą nie sceduje niniejszej Umowy ani żadnej jej części osobom trzecim.

§ 15

1. Reklamacja z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej powinna zawierać:
 - 1) określenie instytucji lub osoby wnoszącej reklamację wraz z adresem,
 - 2) numer i datę zawarcia umowy,
 - 3) określenie przedmiotu reklamacji oraz okresu którego dotyczy,
 - 4) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 5) numer przydzielony Abonentowi, którego dotyczy reklamacja,
 - 6) wysokość kwoty odszkodowania, gdy reklamujący żąda jej wypłaty,
 - 7) numer konta bankowego do wypłaty odszkodowania lub oświadczenie o zaliczenie go na poczet przyszłych należności,
 - 8) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej.
2. Reklamacja może być wniesiona pisemnie, telefonicznie, ustnie do protokołu lub przy wykorzystaniu innych środków do komunikowania się - za potwierdzeniem, w dowolnym Oddziale KW S.A., który obowiązany jest przesłać ją do Oddziału, który wykonał usługę będącą przedmiotem reklamacji. Jeżeli reklamacja jest niekompletna lub nie zawiera wymaganych danych, Operator wzywa reklamującego do uzupełnienia reklamacji, pozostawiając ją do czasu uzupełnienia danych bez rozpoznania.
3. Reklamacja może być złożona w terminie do 12 miesięcy od daty, której reklamowane zdarzenie dotyczy.
4. Operator rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od jej złożenia i udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację.
5. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia w postępowaniu polubownym przez sądy przy Prezesie UKE lub sądowym.
6. Odpowiedzialność Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi ograniczona jest do zakresu określonego Ustawą Prawo Telekomunikacyjne. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi powszechnej płatnej okresowo 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. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

7. Kwoty pieniężne wraz z odsetkami należne reklamującemu w wyniku uznania reklamacji zwracane są stosownie do jego życzenia:
- 1) wypłacone w kasie Operatora,
 - 2) wypłacone na wskazany rachunek bankowy Abonenta,
 - 3) na wniosek pisemny Abonenta zaliczone na poczet przyszłych płatności.

§ 16

Na podstawie art. 46 KPC strony ustalają, że organem do rozstrzygania sporów wynikających z niniejszej Umowy jest sąd powszechny właściwy miejscowo dla miejsca zawarcia umowy.

§ 17

Wszelkie zmiany w Umowie wymagają dla swojej ważności formy pisemnej i wymagają podpisu należycie umocowanych przedstawicieli Stron Umowy.

§ 18

Umowę niniejszą sporządzono w dwóch egzemplarzach, z których po jednej otrzymują strony.

ABONENT

OPERATOR

Ja żona/mąż, zamieszkała/ty....., legitymująca/y się
....., PESEL oświadczam, że wyrażam zgodę na podpisanie umowy
przez mojego współmałżonka.

czytelny podpis

Wyrażam* zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych udostępnionych Operatorowi w związku z zawarciem i wykonaniem Umowy, umieszczenie moich danych w publikowanych przez Operatora lub na jego zlecenie i współpracy z nim książkach telefonicznych oraz w informacji o numerach telefonicznych prowadzonej przez Operatorów telekomunikacyjnych.

Oświadczam, że zostałem poinformowany o możliwości wglądu w dotyczące mnie dane osobowe, korekty tych danych oraz wniesienie sprzeciwu co do dalszego ich przetwarzania.

Administratorem danych osobowych jest: KW S.A. z siedzibą w Katowicach, ul. Powstańców 30.

Miejscowość _____

czytelny podpis

* Stosuje się, gdy Abonent jest osobą fizyczną