

## **Regulamin świadczenia usług DIALOG 1011 przez Telefonię Dialog SA**

### **1. Postanowienia ogólne i definicje**

Operator – Telefonia Dialog S.A. z siedzibą we Wrocławiu, zwana też Dialog S.A., świadcząca usługi telekomunikacyjne na podstawie Zezwolenia Telekomunikacyjnego nr 4/2002/Z z 28.03.2002.

Operator Macierzysty – operator, do którego sieci telekomunikacyjnej jest przyłączona linia telefoniczna Abonenta.

Krajowy Numer Telefoniczny – numer telefoniczny Abonenta poprzedzony numerem właściwej strefy numeracyjnej w kraju lub zagranicą, zgodnie z planem numeracji obowiązującym w danym kraju.

Klient – osoba fizyczna, osoba prawna albo utworzona zgodnie z przepisami prawa jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zamierza zawrzeć umowę o świadczenie usług Dialog 1011.

Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna albo utworzona zgodnie z przepisami prawa jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która po wykazaniu się prawem do używania krajowego numeru lub numerów telefonicznych, zawrze z Operatorem umowę o świadczenie usług Dialog 1011.

Prefiks – ciąg cyfr 1011 wybierany przed numerem krajowym abonenta wywoływanego w celu wykonania połączenia przez Dialog S.A.

Łącza ISDN – łącza cyfrowe z integracją usług spełniające standardy Euro-ISDN.

Preselekcja – sposób wykonywania połączeń telefonicznych, który nie wymaga poprzedzania prefiksem numeru abonenta wywoływanego.

Okres Rozliczeniowy – określony w miesiącach kalendarzowych przedział czasu. Wykonane w okresie rozliczeniowym usługi są rozliczane fakturą lub fakturami VAT z tą samą datą wystawienia faktury.

Cennik Usług Dialog 1011 – zestawienie zawierające ceny jednostkowe, jednostki miary i opisy świadczonych usług.

Telecentrum – jednostka organizacyjna Dialog S.A. przeznaczona do telefonicznej obsługi klientów. Numery telefoniczne Telecentrum podawane są w umowach lub materiałach reklamowych i informacyjnych.

BOK - Biuro Obsługi Klienta – jednostki organizacyjne Dialog S.A. przeznaczone do obsługi klientów w lokalu przedsiębiorstwa, zlokalizowane na obszarach, w których Dialog S.A. świadczy usługi jako Operator Macierzysty.

Siedziba Operatora – siedziba spółki Telefonia Dialog S.A. 51-136 Wrocław, pl. 1 Maja ½.

Usługa telekomunikacyjna Dialog 1011 – zestaw usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Telefonię Dialog S.A. abonentom innych niż Dialog Operatorów Macierzystych.

Postanowienia niniejszego regulaminu stanowią integralną część każdej umowy o świadczenie usług DIALOG 1011, zawieranej między Dialog S.A. a Abonentami, chyba że szczególne zagadnienia zostały w danej umowie uregulowane odmiennie niż w regulaminie.

## **2. Zakres świadczonych usług**

- 2.1. Dialog S.A. świadczy usługi telekomunikacyjne osiągane za pomocą prefiksu 1011 lub przez preselekcję, Abonentom z którymi zostanie zawarta „Umowa o Świadczenie Usług DIALOG 1011”. Usługi telekomunikacyjne Dialog 1011 obejmują przekaz głosu, przekaz danych za pomocą modemów w pasmie fonicznym, przekaz faksów oraz usługi ISDN, pod warunkiem istnienia możliwości technicznych oraz pod warunkiem, że abonent wywoływany i wywołujący korzystają z łącz ISDN.
- 2.2. Dialog S.A. świadczy Abonentom usługi dodatkowe, które nie są usługami połączeń telefonicznych. Zakres i ceny usług dodatkowych są ujęte w Cenniku Usług Dialog 1011.
- 2.3. Na zamówienie Abonenta Dialog S.A. przygotowuje szczegółowy wykaz usług zrealizowanych na rzecz Abonenta (billing). Usługa przygotowania wykazu jest płatna według aktualnego Cennika Usług DIALOG 1011.

## **3. Zawieranie umów i świadczenie usługi**

3.1 Umowę o Świadczenie Usług Dialog 1011 zwaną dalej Umową zawiera się w formie pisemnej lub przy zastosowaniu środków do porozumiewania się na odległość, po stwierdzeniu tożsamości klienta oraz po stwierdzeniu prawa klienta do Krajowych numerów Telefonicznych. Prawo do Krajowych Numerów Telefonicznych może wynikać z umowy zawartej między Klientem a Operatorem Macierzystym lub z innej umowy między Klientem a osobą korzystającą z Krajowych Numerów Telefonicznych na podstawie umowy.

3.2 Dokumentami koniecznymi do okazania przez klienta w chwili zawierania umowy są:

- a) ważny dowód osobisty zawierający numer PESEL lub
- b) paszport
- c) faktura VAT za usługi telekomunikacyjne Operatora Macierzystego wystawiona na imię klienta za usługi świadczone na wszystkich Krajowych Numerach Telefonicznych wymienionych w umowie lub
- d) faktura VAT za usługi telekomunikacyjne Operatora Macierzystego za usługi świadczone na wszystkich Krajowych Numerach Telefonicznych wymienionych w umowie, wystawiona na inną osobę, pod warunkiem, że klient korzysta z Krajowych Numerów Telefonicznych na podstawie umowy z inną osobą
- e) w przypadku gdy umowa zawierana jest z klientem prowadzącym działalność gospodarczą, z osobą prawną albo utworzoną zgodnie z prawem jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, wymagane są dokumenty poświadczające wpis do właściwego rejestru, nadanie NIP i REGON
- f) w przypadku umowy zawieranej przez pełnomocnika klienta, pełnomocnik musi okazać upoważnienie wystawione przez mocodawcę ujawnionego w odpowiednim rejestrze lub upoważnienie notarialne podpisane przez mocodawcę

3.3 O możliwości zawarcia umowy przy pomocy środków porozumiewania się na odległość decyduje Dialog SA.

3.4 Dialog SA może zawierać umowy za pośrednictwem upoważnionych Agentów Handlowych lub doręczycieli umów, na których spoczywa obowiązek weryfikacji dokumentów lub danych wymienionych w punkcie 3.2.

3.5 Operator może odmówić zawarcia umowy z klientem, jeżeli:

- a) istnieją wątpliwości co do autentyczności lub wiarygodności przedstawionych przez klienta dokumentów

- b) poprzednia lub poprzednie umowy z klientem zostały rozwiązane z przyczyn leżących po stronie Abonenta
- c) poprzednia lub poprzednie umowy realizowane na tych samych Krajowych Numerach Telefonicznych zostały rozwiązane z przyczyn leżących po stronie Abonenta
- d) dane klienta znajdują się w prowadzonych zgodnie z przepisami prawa rejestrach osób opóźniających lub nie realizujących płatności za usługi
- e) klient nie wykaze prawa do posługiwania się Krajowymi Numerami Telefonicznymi

3.6 Dialog S.A. gromadzi i przetwarza dane osobowe Abonenta w celu świadczenia usługi. Abonent ma prawo wglądu do danych i ich poprawiania. Jeżeli Abonent zakaze Operatorowi przetwarzania swoich danych osobowych lub zażąda ich usunięcia, jest to równoznaczne z rozwiązaniem umowy o świadczenie usług przez Dialog S.A. bez okresu wypowiedzenia. Dialog S.A. może za zgodą klienta gromadzić i przetwarzać w celu świadczenia usługi inne dane klienta, zwłaszcza inne numery telefoniczne ułatwiające kontakt z Abonentem, adresy poczty elektronicznej i podobne. Podanie tych dodatkowych danych przez klienta podczas sporządzania umowy, oznacza zgodę na ich przetwarzanie.

3.7 Usługa DIALOG 1011 świadczona jest pod warunkiem istnienia możliwości technicznych, zwłaszcza pod warunkiem, że sieć telefoniczna Operatora Macierzystego prawidłowo przesyła Krajowy Numer Telefoniczny Abonenta.

3.8 Usługa DIALOG 1011 jest udostępniona Abonentowi w ciągu 7 dni od daty zawarcia umowy, chyba że w umowie postanowiono inaczej.

3.9 Usługa może być świadczona na zasadach preselekcji, o ile Abonent złoży do Operatora Macierzystego zlecenie preselekcji. Dialog S.A. może pośredniczyć w składaniu przez Abonenta zlecenia preselekcji. Dialog S.A. nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub wykonanie w nieodpowiednim terminie zlecenia preselekcji przez Operatora Macierzystego.

3.10 Dialog SA nie prowadzi informacji o numerach abonentów „Usług DIALOG 1011”.

3.11 Zmiany umowy muszą nastąpić w formie pisemnej pod rygorem nieważności, za wyjątkiem zmian związanych z realizacją usług dodatkowych, możliwych do przeprowadzenia telefonicznie przez Telecentrum Dialog S.A.. Wyklucza się możliwość dokonania cesji usługi Dialog 1011 przez Abonenta.

3.12 Warunki rozwiązywania oraz wygasania umów są następujące:

- a) Abonentowi i Operatorowi przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy z miesięcznym okresem wypowiedzenia;
- b) umowa może być rozwiązana bez wypowiedzenia z przyczyn technicznych, na podstawie oświadczenia strony umowy, , to jest w przypadku, gdy strona stwierdziła brak identyfikacji Krajowego Numeru Telefonicznego lub ustanie możliwości identyfikacji tego numeru w sieci telekomunikacyjnej;
- c) umowa może być rozwiązana bez wypowiedzenia przez Operatora, jeżeli w ciągu 60 dni od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług Abonent nie wykonywał połączeń telekomunikacyjnych przez sieć Operatora; w tym czasie Operator będzie podejmował działania w celu poinformowania Abonenta o możliwości realizacji połączeń;
- d) umowa może być rozwiązana bez wypowiedzenia przez Dialog S.A. w przypadku nieuiszczenia zaległych opłat przez Abonenta, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty należności wraz z odsetkami za opóźnienie płatności faktury przekraczające 15 dni;
- e) umowa wygasa wskutek: upływu czasu, na który została zawarta, wskutek śmierci Abonenta, wskutek wykreślenia Abonenta nie będącego osobą fizyczną z właściwego rejestru lub ewidencji

lub wskutek utraty tytułu prawnego do wszystkich Krajowych Numerów Telefonicznych Abonenta, z których, według Umowy, mogły być realizowane Usługi DIALOG 1011.

#### **4. Cennik i płatności.**

- 4.1. Zakres, opis usług oraz ich ceny jednostkowe i jednostki miary są zawarte w Cenniku Usług DIALOG 1011
- 4.2. W przypadku, gdy zainstalowane u Abonenta urządzenia rejestrują inne jednostki taryfikacyjne niż stosuje Dialog SA, mogą wystąpić różnice pomiędzy wskazaniem urządzenia rejestrującego Abonenta i Dialog SA. Podstawą do rozliczenia należności za usługę są dane o połączeniach, zarejestrowane przez Dialog S.A.
- 4.3. Należności Dialog S.A. z tytułu wykonanych usług są obliczane według cennika obowiązującego w czasie wykonania usługi.
- 4.4. Dialog S.A. może zmienić Cennik Usług DIALOG 1011 w każdym czasie, a jego zmiana nie oznacza konieczności zmiany umowy między Dialog S.A. a Abonentem.
- 4.5. Dialog S.A. zawiadamia Abonentów pisemnie o zmianie cennika powodującej wzrost cen, co najmniej na jeden okres rozliczeniowy przed dniem wejścia zmiany w życie.
- 4.6. Okres rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc liczony od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca.
- 4.7. Za zrealizowane w okresie rozliczeniowym usługi, Dialog S.A. wystawia Abonentowi fakturę VAT, płatną w terminie podanym na fakturze, nie dłuższym niż 14 dni od daty wystawienia faktury
- 4.8. Faktury VAT są wysyłane na adres Abonenta wskazany w Umowie lub przeznaczony do wysyłki faktur.
- 4.9. Dialog SA podaje na fakturze VAT za usługi telekomunikacyjne Krajowe Numery Telefoniczne objęte umową bez względu na posiadanie przez Abonenta usługi zastrzeżenia numeru u Operatora Macierzystego.
- 4.10. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności określonych w fakturze w terminie i na konto bankowe wskazane w danej fakturze, przy czym za datę wniesienia zapłaty uważa się datę uznania rachunku bankowego Dialog SA
- 4.11. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności faktury, Dialog S.A. może naliczyć odsetki za zwłokę od niezapłaconej w terminie kwoty.
- 4.12. Jeżeli Dialog S.A. wystawił fakturę na wynikające z Umowy i Cennika Usług DIALOG 1011 opłaty, a Usługi DIALOG 1011 nie mogły być świadczone z przyczyn technicznych, Abonentowi przysługuje zwrot naliczonych lub naliczonych i pobranych opłat.
- 4.13. Dialog S.A. może zawiesić świadczenie Usług DIALOG 1011 Abonentowi, który opóźnia wniesienie zapłaty przez okres dłuższy niż jeden okres rozliczeniowy.

#### **5. Reklamacje**

- 5.1 Dialog S.A. nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Dialog 1011 z powodów leżących po stronie Operatorów Macierzystych obsługujących Abonenta lub użytkownika sieci telekomunikacyjnej, do którego realizowane jest połączenie.
- 5.2 Dialog S.A. nie ponosi odpowiedzialności za tryb i termin rozpatrywania reklamacji Usług Dialog 1011, w przypadku gdy reklamacja zostanie złożona u Operatora Macierzystego obsługującego linie telefoniczne Abonenta.
- 5.3 Abonent ma prawo wnieść reklamacje w przypadkach niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej. Dialog S.A. odpowiada za ich niewykonanie lub nienależyte wykonanie w zakresie określonym przez Prawo Telekomunikacyjne.
- 5.4 Reklamacja może być wniesiona pisemnie, telefonicznie, ustnie do protokołu, a także za pomocą innych środków technicznych, które pozwalają na identyfikację Abonenta i powinna zawierać następujące informacje:
  - a) imię i nazwisko (nazwę) oraz adres Abonenta zgłaszającego reklamację;
  - b) przedstawienie przedmiotu reklamacji oraz okoliczności uzasadniających reklamację;
  - c) Krajowy Numer Telefoniczny, związany z Usługą Dialog 1011, której dotyczy reklamacja;
  - d) datę i podpis reklamującego w przypadku wniesienia reklamacji w formie pisemnej lub ustnie do protokołu;
  - e) ewentualne zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie.

- 5.5 Jeżeli reklamacja nie zawiera informacji podanych w punkcie 5.4 przez co jej rozpatrzenie staje się niemożliwe, a zawiadomienie Abonenta jest możliwe, Abonent jest zawiadamiany pisemnie o odmowie rozpatrzenia reklamacji.
- 5.6 Reklamację można wносить w terminie 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, którym zaistniało zdarzenie stanowiące przedmiot reklamacji, lub otrzymano faktury VAT, których dotyczy reklamacja
- 5.7 Dialog SA jest zobowiązana rozpatrzyć reklamacje w terminie 14 dni od daty otrzymania reklamacji, liczoną od dnia następnego po dniu wniesienia reklamacji. Jeżeli reklamacja nie może być rozpatrzona we wskazanym terminie, Dialog SA jest zobowiązana zawiadomić Abonenta o powyższym i podać przyczynę opóźnienia oraz przewidywany termin, w który reklamacja zostanie rozpatrzona. Termin ten nie może przekroczyć 30 dni od daty wniesienia reklamacji.
- 5.8 Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę otrzymania pisma przez Dialog SA albo dzień jej zgłoszenia w jednostce organizacyjnej Dialog S.A.
- 5.9 Dialog SA udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację złożoną przez Abonenta.
- 5.10 Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- a) nazwę jednostki organizacyjnej;
  - b) powołanie podstawy prawnej;
  - c) rozstrzygnięcie;
  - d) pouczenie o prawie odwołania się oraz wskazanie jednostki odwoławczej;
  - e) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Dialog SA, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska służbowego.
- 5.11 W przypadku uznania reklamacji Dialog SA zobowiązana jest zwrócić Abonentowi nienależnie pobrane opłaty. Zwrot nienależnie pobranych opłat następuje poprzez zaliczenie kwot należnych Abonentowi w wyniku uznanej reklamacji:
- a) w przypadku posiadania przez Abonenta bieżących należności płatniczych wobec Dialog SA - na poczet tych należności;
  - b) w przypadku posiadania przez Abonenta zaległych należności płatniczych wobec Dialog SA na poczet tych należności;
  - c) na pisemny wniosek Abonenta - na poczet przyszłych należności;
  - d) w przypadku posiadania przez Abonenta rachunku bankowego - na rachunek bankowy;
  - e) w pozostałych przypadkach - przekazem pocztowym na adres zamieszkania/siedziby Abonenta.
- 5.12 W przypadku nieuznania reklamacji Abonent może wnieść odwołanie w formie pisemnej do jednostki odwoławczej w terminie 14 dni od daty otrzymania pisma z odpowiedzią na reklamację. Jednostką odwoławczą w postępowaniu reklamacyjnym jest Zarząd Dialog SA.
- 5.13 Wniesienie odwołania nie zwalnia Abonenta z obowiązku zapłacenia spornej kwoty.
- 5.14 Odwołanie składa się za pośrednictwem jednostki organizacyjnej, która dokonała rozstrzygnięcia w pierwszej instancji.
- 5.15 Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego w trybie odwoławczym Abonent ma prawo wystąpić na drogę sądową w postępowaniu cywilnym.
- 5.16 Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli Dialog SA nie uregulował dochodzonej należności w terminie 3 miesięcy od dnia wniesienia reklamacji.
- 5.17 Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa – Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 28 września 2001 w sprawie reklamacji usług telekomunikacyjnych. (Dz.U.01.115.1230)

## **6. Pozostałe postanowienia.**

- 6.1. Dialog SA zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie określonym w Prawie telekomunikacyjnym.
- 6.2. Reklamacje oraz czynności dotyczące zmiany lub nabywania niektórych Usług Dialog 1011 mogą być składane telefonicznie przez Telecentrum, po podaniu właściwego osobistego kodu identyfikacyjnego Abonenta (PIN), podczas połączenia z automatycznym urządzeniem autoryzującym.
- 6.3. W przypadku wątpliwości co do tożsamości Abonenta lub jeżeli Abonent nie skorzystał z autoryzacji za pomocą osobistego kodu identyfikującego (PIN), TeleCentrum ma prawo zażądać danych osobowych i podobnych informacji koniecznych do identyfikacji Abonenta.
- 6.4. Kod identyfikacyjny Abonenta (PIN) nadaje Dialog S.A.
- 6.5. Zabezpieczenie kodu przed osobami trzecimi leży po stronie Abonenta, któremu umożliwia się zmianę kodu identyfikacyjnego (PIN).
- 6.6. Jeżeli zidentyfikowano Abonenta według zasad opisanych w ust. 1 i 2, Dialog SA uznaje, że zmiana lub nabycie usług Dialog SA zostały zamówione przez Abonenta i bezwarunkowo wykonuje zamówienie.
- 6.7. W celu udokumentowania dyspozycji Abonenta wykonywanych przez TeleCentrum wszystkie rozmowy z Abonentami w Telecentrum są rejestrowane i archiwizowane.
- 6.8. Abonent ma prawo złożenia pisemnego oświadczenia o zakazie przyjmowania jego dyspozycji w formie telefonicznej lub elektronicznej.
- 6.9. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy Prawa Telekomunikacyjnego wraz z przepisami wykonawczymi oraz Kodeksu Cywilnego.
- 6.10. Wszelkie zmiany Regulaminu zostaną podane do wiadomości Abonentów na co najmniej 30 dni przed ich wejściem w życie przez udostępnienie ich treści w jednostkach organizacyjnych Dialog SA.
- 6.11. Regulamin wchodzi w życie z dniem 9 października 2003 r. na podstawie uchwały nr 675/2003 Zarządu Telefonii Dialog SA