

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
DLA
ABONENTÓW SIECI EPOKA

Operator Epoka sp zoo

Usługi :

- 1) Telefonia PSTN ISDN, Internet, telewizja kablowa TIT
- 2) Usługi radio-dostępowe telefonia i Internet
- 3) Usług telefonii Voip

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH DLA ABONENTÓW SIECI TELEKOMUNIKACYJNEJ EPOKA przez EPOKA Sp. z o.o. zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy w Gdańsku, XVI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000233241 z siedzibą w Koleczkowie przy ul. Wojska Polskiego 4, numer identyfikacji podatkowej NIP 588-21-32-188, zwaną dalej EPOKA lub Operatorem.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych związanych z dostarczaniem Internetu, telewizji kablowej i telefonu przez Operatora.

§ 2

Użyte w dalszej części Regulaminu terminy oznaczają:

- **Abonament** - usługa polegająca na zapewnieniu Abonentowi gotowości usługodawcy do świadczenia Usług w sposób określony taryfą telekomunikacyjną w szczególności jest to opłata za utrzymanie łącza do abonenta;
- **Abonent** – Osoba fizyczna lub prawna, która zawarła z Operatorem Umowę w formie pisemnej oraz korzysta z Abonamentu;
- **Biling** - szczegółowy wykaz połączeń zrealizowanych na rzecz Użytkownika w ostatnim okresie rozliczeniowym
- **Cennik** - wykaz usług telekomunikacyjnych wraz z cenami;
- **Cykl Rozliczeniowy** - okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych, rozpoczynający się 1 dnia każdego miesiąca kalendarzowego (cykl miesięczny);
- **Kaucja** - określona przez Operatora w Cenniku kwota środków pieniężnych, wpłacana na zabezpieczenie opłat należnych z tytułu świadczonych usług, od złożenia której Operator może uzależnić zawarcie lub wykonywanie Umowy;
- **Limit Kredytowy** - górna granica zobowiązań Abonenta w poszczególnym Cyklu Rozliczeniowym, której wysokość może być określona w Cenniku;
- **Numer PSTN** - unikatowy numer z telefonicznej sieci publicznej udostępniony przez Operatora dla abonenta. Numer ten identyfikuje telefon abonenta tak, że osoby zainteresowane mogą uzyskać z nim połączenie z innych sieci telekomunikacyjnych,
- **Numer wewnętrzny sieci Epoka** – dziewięć cyfrowy numer telefoniczny abonenta rozpoczynający się cyfrą 0 dwu cyfrowym wskaźnikiem strefy numeracyjnej i siedmiocyfrowym numerem końcowym z zasobów numeracyjnych Operatora.
- **zamówienia na okres korzystania z usługi VoIP**, dzięki któremu może on przyjmować połączenia
- **Opłata Abonamentowa** - stała opłata ponoszona przez Abonenta z tytułu dostępu do możliwości korzystania z Usług w zakresie i wysokości określonej w Cenniku;
- **Opłata Aktywacyjna** – opłata jednorazowa za rozpoczęcie świadczenia Usług
- **Osoba lub Użytkownik** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, utworzona zgodnie z przepisami prawa;
- **Rachunek** - dokument księgowy, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za usługi świadczone przez lub za pośrednictwem Operatora;
- **Sieć TP S.A** - sieć telekomunikacyjna stacjonarna, należąca do lub użytkowana przez Telekomunikację Polską S.A;
- **Sieć EPOKA** - sieć telekomunikacyjna stacjonarna, należąca do lub użytkowana przez Operatora, infrastruktura, która pozwala na realizację Usług, w szczególności ogół środków trwałych i wartości niematerialnych i prawnych znajdujących się w ośrodku przetwarzania danych, zespolonych i współpracujących ze sobą, a niezbędnych do funkcjonowania Usług sposób
- **Sieć Radiowa** – sieć dostępu do usług operatora poprzez urządzenia radio-dostępowe nie przyłączone do sieci kablowej w siedzibie Abonenta,
- **Stacja Abonencka** - cyfrowy bądź analogowy telefon, modem, router lub telefax z wyposażeniem standardowy, radiowy terminal dostępowy telefoniczny bądź internetowy, gniazdko telewizji kablowej, odbiornik telewizyjny, radiowy analogowy lub cyfrowy;
- **Umowa** - umowa o świadczenie usług zawarta w formie pisemnej na podstawie której Operator świadczy na rzecz Abonenta usługi, w tym usługę Abonamentu oraz inne usługi. Na podstawie tego dokumentu Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi zgodnie z Regulaminem, a Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania wszystkich warunków zawartych w tymże Regulaminie

- Usługi - usługi wymienione w Cenniku i świadczone przez Operatora zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, w szczególności usługa polegająca na realizacji połączeń telekomunikacyjnych, dostęp do Internetu lub programów telewizyjnych i kontentu video przez Użytkownika przy użyciu stacji abonenckiej lub Terminala VoIP podłączonego do sieci Internet (VoIP)
- Użytkownik - podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie usług zawartej z Operatorem
- Regulamin - niniejszy regulamin świadczenia Usług dla Użytkowników, stanowiący integralną część Umowy
- Terminal VoIP - urządzenie końcowe po stronie Użytkownika zapewniające przyłączenie do sieci Epoka, w szczególności telefon IP lub bramka VoIP.
- Zamówienie - oświadczenie Użytkownika złożone za pośrednictwem Operatora, zawierające dane Użytkownika oraz specyfikację zamawianej przez niego usługi

Pojęcia nie zdefiniowane w § 2, a zdefiniowane w Prawie Telekomunikacyjnym, użyte zostały w Regulaminie zgodnie ze znaczeniami nadanymi im przez Prawo Telekomunikacyjne.

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEZ OPERATORA ORAZ ICH ZAKRES

§ 3

1. Operator z wykorzystaniem sieci Epoka lub sieci telekomunikacyjnych innych operatorów świadczy usługi telekomunikacyjne określone w cenniku, w zakresie wybranym przez Abonenta zgodnie z regulaminem.
2. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany zakresu świadczonych usług.

POŁĄCZENIA DOSTĘPWE I TELEKOMUNIKACYJNE

§ 4

1. Połączenia telefoniczne to usługa telekomunikacyjna świadczona przez Operatora polegająca na bezpośredniej transmisji sygnałów mowy lub danych za pomocą publicznych sieci telekomunikacyjnych wykorzystujących technikę komutacji w taki sposób że każdy użytkownik może użyć własnej stacji abonenckiej do komunikowania się z innym użytkownikiem dołączonym do sieci telekomunikacyjnej użytku publicznego. Połączenie telefoniczne to również połączenie za pośrednictwem terminala VOIP polegające na bezpośredniej transmisji sygnałów mowy do drugiego abonenta dołączonym do sieci telekomunikacyjnej użytku publicznego w sposób konwencjonalny lub przy pomocy innego terminala VOIP
2. Komutowane połączenia dostępne do Internetu są to połączenia teletransmisyjne realizowane za pomocą sieci operatorów telekomunikacyjnych użytku publicznego. Polegające na zestawieniu połączenia teleinformatycznego przy użyciu Stacji abonenckiej z siedziby abonenta do urządzeń dostępowych Operatora, za pomocą łącz telekomunikacyjnych w ruchu telefonicznym i przy użyciu central telefonicznych.
3. Połączenia dostępne do Internetu są to połączenia teletransmisyjne realizowane za pomocą sieci Epoka, sieci radio-dostępowych. Służą one głównie umożliwieniu dostępu do Internetu dla abonentów na warunkach określonych cennikiem
4. Za połączenia Operator pobiera opłaty określone w Cenniku.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

§ 5

Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne określone w cenniku i w zakresie istniejących możliwości technicznych zgodnie ze zapisami obowiązujących aktów prawnych w szczególności ustawy Prawo Telekomunikacyjne jak również zgodnie ze standardem ETSI.

§ 6

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych z wyłączeniem sytuacji, których niewykonanie lub nienależyte wykonanie wynikało z winy Abonenta, nieprzestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu oraz działania Abonenta niezgodnego z Prawem lub w skutek działania siły wyższej.
2. Operator odpowiada wobec Abonenta za poniesioną przez niego stratę z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi zawartej w Umowie z Abonentem, z wyłączeniem utraconych korzyści, przy uwzględnieniu zasad określonych w ust. 3
3. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług Abonentowi przysługuje odszkodowanie. Wysokość odszkodowania za każdy dzień przerwy (trwającej minimum 48 godzin) w świadczeniu Usług wynosi Odpowiednio:

- w przypadku przerwy obejmującej udostępnienie wszystkich usług, na które Abonent zawarł z Operatorem umowę 1/30 średniej opłaty w jednym cyklu rozliczeniowym liczonej według rachunków z ostatnich trzech cykli rozliczeniowych dla stacji abonenckiej, której dotyczy przerwa;
- w wypadku przerwy obejmującej udostępnienie części usług, na które Abonent zawarł z Operatorem umowę 1/30 średniej opłaty w jednym cyklu rozliczeniowym liczonej według rachunków z ostatnich trzech cykli rozliczeniowych dla stacji abonenckiej, której dotyczy przerwa w zakresie cen usług, które nie działały, pozostałe usługi abonent opłaca zgodnie z cennikiem;

W wypadku, gdy abonent korzysta z usług przez okres krótszy niż trzy miesiące dla odszkodowania przyjmuje się średnią z jednego miesiąca.

4. Odpowiedzialność operatora opisana w ust 1,2,3 niniejszego paragrafu w zakresie usług świadczonych przy użyciu sieci radiowych i terminali Voip ogranicza się wyłącznie do odszkodowania z tytułu opłaty abonamentowej. Wysokość odszkodowania za każdy dzień przerwy (trwającej minimum 48 godzin) w świadczeniu Usług wynosi Odpowiednio:

- w przypadku przerwy obejmującej udostępnienie wszystkich usług, na które Abonent zawarł z Operatorem umowę 1/30 opłaty abonamentowej w jednym cyklu rozliczeniowym wynikającej z cennika dla terminala Voip lub stacji abonenckiej, której dotyczy przerwa;

Przy czym dla Usługi świadczonej w planie taryfowym Niebieski w zakresie dostępu do Internetu operator nie ponosi odpowiedzialności w wypadku kiedy dostęp do Internetu będzie niemożliwy. Powodem jest zastosowanie technologii transmisji danych w paśmie otwartym a co za tym idzie operator nie ma wpływu na zakłócenia radiowe i z tego powodu nie może ponosić odpowiedzialności

5. Dla usługi Telefonii internetowej VOIP oraz usług dostępu komutowanego do Internetu granicą odpowiedzialności są urządzenia znajdujące się w siedzibie operatora.
6. Dla usługi dostępu do Internetu w planie taryfowym Niebieski granicą odpowiedzialności są urządzenia w siedzibie operatora. Gwarancja przepustowości łącza wynosi 0 Kb/s. Wyłączona jest jakkolwiek odpowiedzialność operatora za brak lub spowolnienie usługi dostępu do Internetu.

POUFNOŚĆ

§ 7

1. Operator zapewnia Abonentowi poufność treści transmitowanych danych i głosu w sieci Epoka i sieci Internet w takim zakresie, w jakim umożliwila to technologia i obecnie używane zabezpieczenia. Nie dotyczy to sytuacji, w których ujawnienie treści korespondencji jest obowiązkiem Operatora na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
2. Operator zapewnia Abonentowi w stosunku do osób trzecich, poufność informacji o świadczonych na jego rzecz usługach. Nie dotyczy to sytuacji, w których ujawnienie takich informacji jest obowiązkiem Operatora na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 8

1. Przez zawarcie umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia usług zgodnie z Regulaminem i Cennikiem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania określonych w Cenniku opłat za wykonane usługi i do przestrzegania postanowień Regulaminu.
2. Aktualny Regulamin i Cennik dostępne są dla Abonenta na stronie internetowej <http://www.epoka.net.pl>
3. Umowa jest zawierana:
 - a) w imieniu Operatora - przez pracowników Biura Obsługi Abonenta lub reprezentantów handlowych posiadających stosowne identyfikatory;
 - b) przez Abonenta - osobiście lub przez działających w jego imieniu przedstawicieli lub pełnomocników na podstawie okazanego pełnomocnictwa.
4. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia umowy lub świadczenia usług z Osobami które:
 - a) nie spełniają warunków określonych w § 9 ust.1 i 2 niniejszego Regulaminu;
 - b) zalegają z płatnościami w stosunku do EPOKA lub z którymi Operator rozwiązał umowę z powodu niewywiązywania się przez te Osoby z obowiązku dokonywania płatności za świadczone usługi lub niewykonywania innych obowiązków wynikających z umowy zawartej z Operatorem lub z powodu naruszenia postanowień Regulaminu;
 - c) nie wykonują obowiązków wynikających z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych z operatorami telekomunikacyjnymi;

- d) przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami zniszczonymi lub dokumentami które, zdaniem EPOKA, budzą wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności.
5. W przypadku zmiany adresu zamieszkania lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy (firmy) lub nazwiska, Abonent zobowiązany jest (w formie pisemnej) powiadomić o tym zdarzeniu Operatora w terminie 7 dni od dnia dokonania zmiany tych danych, dołączając dokumenty potwierdzające powyższe zmiany. W przypadku niewykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania, EPOKA może zawiesić świadczenie usług do czasu wykonania przez Abonenta tego zobowiązania, a ponadto wszelką korespondencję kierowaną do Abonenta pod dotychczasowym adresem uważa się za prawidłowo nadaną ze wszystkimi konsekwencjami dla Abonenta.

WARUNKI ZAWARCIA UMOWY

§ 9

1. Umowa może zostać zawarta po udokumentowaniu przez Abonenta:
 - 1.1. W przypadku osób fizycznych: tożsamości i aktualnego, dokładnego, stałego adresu zamieszkania – na podstawie ważnego dowodu osobistego. W przypadku obywatela państwa obcego: paszportu wraz z kartą stałego pobytu.
 - 1.2. W przypadku pozostałych Osób: statusu prawnego i aktualnego, dokładnego adresu siedziby i przedstawieniu podstawowych dokumentów identyfikujących status prawnego Abonenta (w szczególności odpis z rejestru handlowego, odpis z rejestru przedsiębiorstw, fundacji, stowarzyszeń, innych odpisów z rejestrów sądowych lub dokumentów urzędowych potwierdzających fakty zgłoszone do zawarcia Umowy) oraz zaświadczenia o nadaniu numeru NIP i REGON wydanego przez właściwy urząd. W przypadku, gdy osoba reprezentująca Abonenta nie jest wpisana do rejestru Abonenta, osoba ta powinna przedstawić ważne pełnomocnictwo podpisane przez osobę lub osoby upoważnione do reprezentowania Abonenta zgodnie z treścią aktualnego odpisu z rejestru Abonenta. Przedstawiciele lub pełnomocnicy Abonenta zobowiązani są wylegitymować się dowodem osobistym.
 - 1.3. Operator ma prawo poprosić Abonenta o przedstawienie jeszcze innych dokumentów niż opisane powyżej, uzależniając od tego zawarcie Umowy. W szczególności dotyczy to przypadków, gdy dokumenty, o których mowa, są zniszczone lub budzą wątpliwości, co do ich autentyczności lub kompletności.
2. Operator zastrzega sobie prawo uzależnienia zawarcia Umowy lub jej wykonywania od złożenia przez Abonenta Kaucji na zabezpieczenie należnych opłat. Wysokość Kaucji jest określona w Cenniku.
3. Operator ma prawo potrącić swoją wymagalną wierzytelność z kwoty Kaucji. W sytuacji, gdy kwota Kaucji będzie przewyższać wysokość wierzytelności Operatora w stosunku do Abonenta, różnica zostanie przez Operatora zwrócona.
4. Operator zobowiązuje się zwrócić Abonentowi nominalną kwotę Kaucji z chwilą dokonania końcowego rozliczenia finansowego Umowy z zastrzeżeniem ust. 3.
5. Operator zastrzega sobie prawo ustalenia w Umowie Limitu Kredytowego na korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych w danym Cyklu Rozliczeniowym. Wysokość Limitu Kredytowego jest określona w Cenniku lub umowie z Abonentem.
6. W przypadku przekroczenia Limitu Kredytowego, Operator zastrzega sobie prawo zawieszenia świadczenia usług, które wynikają z Umowy zawartej z Abonentem. Operator zastrzega sobie prawo uzależnienia wznowienia świadczenia tych usług, bez dodatkowej opłaty, od złożenia przez Abonenta Kaucji.
7. Operator może uzależnić zawarcie umowy od wpłacenia opłaty aktywacyjnej
8. Operator zawiera umowę z abonentem wyłącznie jeżeli posiada możliwości techniczne do świadczenia usługi w miejscu instalacji stacji abonenckiej
9. Operator zawiera umowę na zasadach szczególnych w wypadku prowadzenia promocji w danym obszarze terytorialnym lub w stosunku do określonej grupy abonentów.

CZAS OBOWIĄZYWANIA UMOWY

§ 10

1. Umowa może zostać zawarta na czas oznaczony lub na czas nieoznaczony wskazany w umowie.
2. W przypadku, gdy na 14 dni przed upływem okresu, na który została zawarta umowa, Abonent nie zawiadomi Operatora, iż nie zamierza w dalszym ciągu korzystać z usług świadczonych przez Operatora (nie wypowiedzie umowy zgodnie z zapisami par 17), wówczas umowę zawartą na czas oznaczony staje się umową zawartą na czas nieoznaczony którą każda ze stron może wypowiedzieć za 30 dniowym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca kalendarzowego (okresu rozliczeniowego).
3. W wypadku niektórych promocji jeżeli jest to zawarte w warunkach promocji (ofercie) zawarcie umowy na czas określony wiąże się z przyjęciem przez abonenta zobowiązania długoterminowego i w wypadku w którym operator rozwiąże zgodnie z regulaminem umowę z abonentem przed zakończeniem okresu umowy abonent będzie obciążony określoną w umowie lub promocji karą finansową płatną na podstawie noty księgowej.

ZASADY NALICZANIA OPŁAT

§ 11

1. Rodzaj i wysokość opłat za usługi są określone w Cenniku.
2. Opłaty za Usługi telefoniczne są naliczane od chwili zgłoszenia się wywołanego urządzenia telekomunikacyjnego do chwili rozłączenia się urządzenia telekomunikacyjnego odbierającego połączenie. Sposób naliczania opłat jest podany w Cenniku.
3. Opłata Abonamentowa jest naliczana i płatna z góry za każdy nadchodzący Cykl Rozliczeniowy.
4. Opłaty za pakiety usług takich jak dostęp do Internetu czy telewizja kablowa są naliczane i płatne z góry za każdy nadchodzący Cykl Rozliczeniowy
5. Opłaty aktywacyjne są naliczane bezpośrednio przed rozpoczęciem świadczenia usług telekomunikacyjnych dla abonenta
6. Do opłat doliczana jest aktualna stawka podatku VAT.

OPŁATY

§ 12

1. Abonent jest zobowiązany regulować terminowo opłaty za Usługi Telekomunikacyjne lub inne usługi wykonane na jego rzecz przez EPOKA określone w cenniku, warunkach oferty lub promocji.
2. Operator pobiera opłaty:
 - 2.1. jednorazowe - w zakresie i w wysokości określonej w Cenniku obowiązującym w dniu wykonania usługi lub określonych w warunkach promocji;
 - 2.2. pozostałe - w zakresie i w wysokości określonej w Cenniku obowiązującym w dniu wykonania usługi lub warunkach promocji.
 - 2.3. Operator zastrzega sobie prawo zmian Cennika i Regulaminu w każdym czasie. Zmiany cenników nie dotyczą umów na czas określony
3. O zmianie cennika Operator zobowiązany jest poinformować Abonentów co najmniej 14 dni przed terminem rozpoczęcia jego obowiązywania i udostępnić nowy Cennik. Udostępnienie cennika odbywa się przez publikację w Internecie. Informacje o aktualnym abonamencie i planowanych zmianach Operator umieszcza na własnej witrynie internetowej. O zmianie cennika Operator informuje abonentów poprzez publikację na stronie Internetowej.
4. W wypadkach kiedy umowa została zawarta na zasadach promocyjnych opłaty naliczane mogą zawierać rabaty nie wynikające z cenników.
5. Jeżeli usługa jest świadczona dla abonenta, który oczekuje na zakończenie usługi u innego operatora Epoka udziela rabatu na własne usługi w ustalonej z abonentem wysokości lub w kwocie określonej cennikiem do czasu zakończenia umowy oznaczonej u innego operatora. Okres w którym rabat obowiązuje kończy się z następnym cyklem rozliczeniowym po której przestała obowiązywać umowa z innym operatorem. Abonent obowiązany jest dostarczyć w ciągu 10 dni od momentu rozpoczęcia świadczenia usług Epoka pismo z oznaczeniem daty zakończenia umowy u innego operatora w formie kopii wypowiedzenia umowy lub oświadczenia o terminie zakończenia umowy z innym operatorem. Okres ten nie może być jedna dłuższy niż 12 miesięcy od daty rozpoczęcia świadczenia usług Epoka. Dodatkowo jeżeli umowa została zawarta na czas oznaczony zostaje ona przedłużona o okres do zakończenia umowy z innym operatorem. Korekta płatności następuje po przedstawieniu przedmiotowych dokumentów.
6. Abonent może dokonywać przedpłaty na poczet przyszłych rachunków. W wypadkach w których abonent nie będzie mógł opłacić terminowo rachunku a na jego koncie pozostają nadpłaty zostają one rozliczone z nieopłaconymi rachunkami.
7. Nadpłaty na koncie abonenckim klienta mogą być zwrócone do abonent na podstawie pisemnego wniosku o zwrot nadpłaty, który można złożyć wyłącznie w formie pisemnej. Wniosek o zwrot nadpłaty powinien zawierać szczegółowe zestawienie nadpłaty o którą zwrot wnosi abonent. Nadpłaty zwracane są w terminie do 9 miesięcy od złożenia wniosku o ich zwrot. W wypadku rozbieżności w koncie z oczekiwaniem zwrotu nadpłaty lub niezgodności nadpłaty ze stanem faktycznym wnioski takie rozpatrywane są jako reklamacje abonenckie inne niż techniczne które opisano w §20 ust 8.
8. Zapisów ust 7 w §12 nie stosuje się do umów abonenckich które zostały: wypowiedziane lub rozwiązane.
9. Opłata za wystawienie wezwania do zapłaty wynosi 184,50 PLN (sto osiemdziesiąt cztery zł i 50/100)

RACHUNKI ZA USŁUGI

§ 13

1. Wysokość opłaty za usługi świadczone w Cyklu Rozliczeniowym na rzecz Abonenta określona jest w Rachunku wystawionym przez Operatora.
2. W Rachunku za usługi, oprócz wskazania Cyklu Rozliczeniowego, za który naliczona została opłata, Operator zobowiązany jest wyszczególnić rodzaj usług, za które pobrana została opłata. Ponadto, na żądanie Abonenta, Operator zobowiązany jest przedstawić Abonentowi, w postaci wydruku komputerowego lub innego dokumentu, szczegółowy wykaz świadczonych na rzecz Abonenta usług (billing) we wskazanym przez niego okresie, z wyszczególnieniem zrealizowanych połączeń, daty realizacji i czasu trwania połączenia. Za sporządzenie bilingu Operator pobiera każdorazowo opłatę w wysokości określonej w cenniku.
3. Rachunek za usługi będzie przesłany na adres Abonenta wskazany w Umowie.
4. W razie nieotrzymania Rachunku w terminie, w którym Rachunek ten był zwykle Abonentowi doręczany (Abonent powinien otrzymać rachunek do 8 dnia każdego miesiąca), Abonent powinien zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora.
5. W wypadku dostarczania rachunków w formie elektronicznej rachunek dostarczany jest poprzez Internet po dokonaniu zapłaty przez potrącenie należności z karty kredytowej.

TERMIN PŁATNOŚCI

§ 14

1. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności określonych w Rachunku w terminie określonym w Rachunku. Podany termin płatności nie może być krótszy niż 7 dni od daty wystawienia Rachunku.
2. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora.
3. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności wynikającej z Rachunku w całości lub w części, Operator zastrzega sobie prawo dochodzenia odsetek ustawowych za zwłokę i możliwość ograniczenia zakresu usług telekomunikacyjnych świadczonych na rzecz abonenta.
4. Operator może naliczyć odsetki, o których mowa w ust. 3 od kwoty pozostałej do zapłaty, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności Rachunku.
5. Abonent jest zobowiązany zapłacić należne Operatorowi odsetki ustawowe bez dodatkowego wezwania do ich uiszczenia. Odsetki będą wykazane w Rachunku lub innym, odrębnym dokumencie finansowym (nota odsetkowa).
6. Za wysłanie wezwania do zapłaty oraz monitorowanie przeterminowanych płatności pobierana jest opłata w kwocie 150 zł netto 184,50 brutto.
7. W przypadku, gdy opóźnienie Abonenta z zapłatą należności przekracza 15 dni kalendarzowych od daty płatności wskazanej w Rachunku, Operator ma prawo zawieszenia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
8. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności wynikającej z Rachunku przez okres dłuższy niż 30 dni kalendarzowych od daty płatności wskazanej w Rachunku, Operator ma prawo zawiesić świadczenie wszelkich usług objętych Umową lub Umowami oraz naliczyć opłatę lub opłaty określone w Cenniku i wynikające z warunków promocji.
9. Opłata za wystawienie wezwania do zapłaty naliczana jest w fakturze w następnym okresie rozliczeniowym w pozycji usługi dodatkowe.

ZOBOWIĄZANIA Operatora

§ 15

1. Po zawarciu Umowy Operator zobowiązany jest przyznać Abonentowi numer abonencki (numer stacji Abonenckiej).
2. Numer Abonencki jest numerem systemowym stacji telefonicznej należącej do abonenta. W wypadku, gdy abonent nie posiada własnej stacji telefonicznej Operator nadaje mu numer.
3. Numer nadany Abonentowi może zostać zmieniony wyłącznie na pisemny wniosek Abonenta.
4. Operator udostępnia lub nie udostępnia danych tele-adresowych abonentów do powszechnej wiadomości w zależności od woli abonenta wskazanej w umowie lub wniosku abonenckim. Udostępnianie danych może odbywać się w Internecie, książkach – spisach tele-adresowych, informacji telefonicznej.

ZOBOWIĄZANIA ABONENTA

§ 16

1. Za skutki wynikające z korzystania przez osoby trzecie z Usług Epoka wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.
2. Abonent powinien wykorzystywać wyłącznie urządzenia telekomunikacyjne spełniające warunki techniczne określone w Ustawie Prawo Telekomunikacyjne oraz spełniające techniczne wymogi Operatora i norm ETSI dla danej Usługi.
3. Dla usług zwłaszcza usług świadczonych w sieciach radiowych abonent winien posiadać odpowiedni wymagany warunkami, cennikiem lub promocją sprzęt umożliwiający korzystanie z usługi. Za własny sprzęt wyłączną odpowiedzialność ponosi abonent. Niesprawne urządzenia mogą ograniczyć lub uniemożliwić korzystanie z usług abonentom.

ROZWIĄZANIE UMOWY

§ 17

1. Każda ze stron Umowy zawartej na czas nieoznaczony może rozwiązać Umowę w każdym czasie z zachowaniem 3 miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec cyklu rozliczeniowego następującego po dniu doręczenia wypowiedzenia. W okresie do zakończenia umowy nadal są naliczane opłaty wynikające z umowy i cennika.
2. Niezależnie od postanowienia, o którym mowa w ust. 1 Operator może rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym w razie naruszenia przez Abonenta Umowy, w szczególności w zakresie obowiązku ponoszenia przez Abonenta opłat.
3. Wypowiedzenie Umowy jest skuteczne pod warunkiem zachowania formy pisemnej i przesłania go drugiej stronie listem poleconym. Nie odebranie listu poleconego wysłanego do abonenta skutkuje prawnie tak jak jego doręczenie.
4. Wypowiedzenie Umowy oraz oświadczenie Operatora o rozwiązaniu Umowy ze skutkiem natychmiastowym będą dokonywane na adres, wskazany w tej Umowie.
5. Operator ma prawo rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku wszczęcia wobec Abonenta postępowania układowego, likwidacyjnego, upadłościowego lub egzekucyjnego.
6. W przypadku wszczęcia w stosunku do Abonenta postępowania układowego, likwidacyjnego, upadłościowego lub egzekucyjnego Abonent zobowiązany jest niezwłocznie o powyższym fakcie powiadomić Operatora. Niezależnie od postanowienia ust. 5 powyżej, Operator niezwłocznie po otrzymaniu informacji o wszczęciu w stosunku do Abonenta któregośkolwiek z tych postępowań może:
 - a. przerwać świadczenie usług, lub
 - b. uzależnić dalsze świadczenie usług na rzecz Abonenta od złożenia przez niego zabezpieczenia w wysokości,
7. formie i terminie wskazanym w wezwaniu, a w przypadku niespełnienia tych warunków przerwać świadczenie
8. usług na rzecz Abonenta.
9. Operator ma prawo rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym w przypadku powzięcia wiadomości, że Abonent wykorzystuje usługi świadczone przez Operatora do celów niezgodnych z prawem.
10. W dniu, w którym Umowa została rozwiązana Operator zaprzestaje świadczenia usług.
11. W przypadku Umowy zawartej na czas oznaczony, w ramach oferty promocyjnej zawierającej upusty cenowe, Abonent ma prawo rozwiązać Umowę na zasadach określonych w ust. 1, przed upływem okresu na który Umowa została zawarta. W takim przypadku Abonent będzie zobowiązany do zapłaty Operatorowi kary umownej lub wyrównania do pełnej opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w promocji umowie lub cenniku.
12. Rozliczenie nadpłaty pozostającej na koncie abonenta po zakończeniu umowy odbywa się wyłącznie na podstawie pisemnego wniosku o zwrot nadpłaty, który można złożyć wyłącznie w formie pisemnej w siebie Epoka lub listownie poprzez oddanie listu o operatora pocztowego. Nadpłata zwracana jest w terminie 90 dni od dnia złożenia wniosku o zwrot,
13. Nadpłaty zwracane w trybie § 17 ust. 12 zwracane są z uwzględnieniem w pierwszej kolejności potrącenia z tytułu nieopłaconych faktur lub kar umownych.
14. Zapis § 17 ust. 12 i 13 stosuje się wyłącznie do nieaktywnych abonentów. Inne nadpłaty rozliczane są zgodnie z § 12 niniejszego regulaminu.

WYGASNIĘCIE UMOWY

§ 18

1. Umowa wygasa wskutek:
 - 1.1. Śmierci Abonenta o ile inni użytkownicy zamieszkujący z abonentem uprzednio nie korzystają dalej z usług. O śmierci abonenta powinni poinformować Operatora inne zamieszkujące z nim uprzednio osoby.
 - 1.2. Rozwiązania lub likwidacji Abonenta nie będącego osobą fizyczną;
2. W razie śmierci Abonenta, jego małżonek lub rodzzeństwo mogą w ciągu 30 dni od daty śmierci Abonenta wystąpić do Operatora z wnioskiem o zawarcie z którymkolwiek z nich Umowy. Operator zobowiązany jest zawrzeć Umowę z tą osobą

spośród kręgu osób uprawnionych do złożenia wniosku, która wystąpi z takim wnioskiem wraz z dowodem urzędowym, potwierdzającym fakt zgonu. W takiej sytuacji opłata aktywacyjna nie zostanie naliczona. W przypadku wystąpienia z wnioskiem przez którąkolwiek z osób wymienionych w niniejszym punkcie, po upływie terminu, o którym mowa powyżej, Umowa może być zawarta na zasadach ogólnych określonych w Regulaminie.

3. W przypadku określonym w pkt. 1, p.pkt. 1.2 powyżej, Operator przerywa świadczenie usług w dniu, w którym powziął wiadomość o zdarzeniu, o którym mowa w pkt. 1, p.pkt. 1.2 powyżej.

ZMIANA UMOWY

§ 19

1. Zmiana zakresu usług świadczonych na podstawie Umowy może zostać dokonana na podstawie pisemnego zgłoszenia ze strony Abonenta. Zgłoszenie, o którym mowa powyżej powinno zawierać określenie zakresu zmiany oraz termin, od którego zmiana, w przypadku jej akceptacji przez Operatora, ma obowiązywać. Abonent może dokonać zmiany od każdego pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego stanowiącego początek Cyklu Rozliczeniowego.
2. Wykaz obejmujący rodzaje usług, których zmiana może być dokonana jest dostępny w cenniku publikowanym w Internecie.
3. Dla umów zawartych w promocjach zakres zmian może być ograniczony.

POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

§ 20

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi Abonent ma prawo złożyć reklamację na stosownym dokumencie dostępny u operatora. Reklamacja powinna być sporządzona na piśmie i powinna zawierać następujące informacje:
 - Imię i nazwisko (nazwę) i adres Abonenta zgłaszającego reklamację (numer Abonenta);
 - Przedmiot reklamacji z uzasadnieniem przyczyn jej wniesienia;
 - Datę i podpis reklamującego.
2. Reklamację można wносить w terminie 6 miesięcy, licząc od dnia zaistnienia zdarzenia stanowiącego przedmiot reklamacji lub od dnia otrzymania Rachunku.
3. Abonent ma prawo złożyć reklamację w siedzibie Operatora.
4. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty Rachunku. W przypadku uznania reklamacji, Operator zwróci należnie pobrane opłaty.
5. Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację techniczną w terminie 3 miesięcy od dnia jej wniesienia. Jeżeli w tym terminie reklamacja nie może być rozpatrzona, Operator zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o powyższym Abonenta, podając w zawiadomieniu przyczynę opóźnienia w rozpoznaniu reklamacji oraz przewidywany termin, w którym reklamacja zostanie rozpoznana. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę, w której pracownik Biura Obsługi Abonenta przyjął korespondencję lub datę otrzymania przesyłki listowej z reklamacją.
6. Operator udziela odpowiedzi na reklamację złożoną przez Abonenta w formie pisemnej.
7. Zapisów ust 1,2,4,5,6 nie stosuje się do zgłoszeń o awariach. Zgłoszenia o awariach dokonuje się telefonicznie na numer zgłoszeniowy operatora, pocztą elektroniczną na adres serwis@epoka.net.pl.
8. Reklamacje inne niż techniczne w tym finansowe związane z rozliczeniami i saldem abonenta rozpatrywane są w terminie nie dłuższym niż 12 miesięcy od dnia złożenia. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę, w której pracownik Biura Obsługi Abonenta przyjął korespondencję lub datę otrzymania przesyłki listowej z reklamacją. Reklamacje finansowe nie mogą być rozpatrywane dłużej niż 12 miesięcy.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE I PRZEJŚCIOWE

§ 21

W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają w szczególności przepisy Prawa Telekomunikacyjnego i Kodeksu Cywilnego oraz norm ETSI.

§ 22

O zmianach Regulaminu Abonent dowiaduje się poprzez witrynę internetową www.epoka.net.pl.

§ 23

Niniejszy regulamin obowiązuje od dnia 01 lutego 2012r.

Prezes Zarządu Epoka Sp zoo.
Koleczkowo 1 stycznia 2012 roku