

# REGULAMIN SZCZEGÓŁOWY ŚWIADCZENIA USŁUGI TELEFONII STACJONARNEJ PRZEZ SERVCOM SP. Z O.O.

## 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Niniejszy Regulamin Szczegółowy Świadczenia Usługi Telefonii Stacjonarnej przez Servcom Sp. z o.o., dalej zwany „Regulaminem Szczegółowym” określa szczegółowe zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych w zakresie telefonii stacjonarnej oraz związanych z nimi innych usług przez spółkę Servcom Sp. z o.o., z siedzibą w Trzemesznie 62-240 przy ul. Folińskiej 6, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000875516, kapitał zakładowy: 436 000,00 zł, zwaną dalej „Dostawcą Usług”.
- 1.2. Niniejszy Regulamin Szczegółowy stanowi regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego w zakresie dotyczącym świadczenia usług telekomunikacyjnych.
- 1.3. Pojęcia pisane wielką literą i niezdefiniowane w niniejszym Regulaminie Szczegółowym mają znaczenie określone w „Regulaminie świadczenia Usług przez Servcom Sp. z o.o.”, zwanym dalej „Regulaminem”.
- 1.4. Odniesienia do Umowy dotyczą Umowy w zakresie Usługi Telefonii Stacjonarnej.

## 2. DEFINICJE

Użyte w niniejszym Regulaminie Szczegółowym pojęcia oznaczają:

**LIMIT KWOTOWY** – ograniczenie wartości Usługi Telefonii Stacjonarnej stosowane dla zapewnienia ochrony interesów Abonenta (kontrola kosztów połączeń), którego przekroczenie uprawnia Dostawcę Usług do wstrzymania świadczenia na rzecz Abonenta Usług Telefonii Stacjonarnej (oprócz bezpłatnych połączeń wychodzących do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy).

**NADUŻYCIE W KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ** – świadczenie, korzystanie z Usługi, Usługi Dodatkowej lub korzystanie z infrastruktury telekomunikacyjnej albo Urządzeń Abonenckich niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody Dostawcy Usług lub użytkownikowi końcowemu, lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się takiego nadużycia, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej. W szczególności Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej może polegać na:

- a. generowaniu sztucznego ruchu, tj. wysyłaniu lub odbieraniu komunikatów lub połączeń głosowych w sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem urządzeń telekomunikacyjnych lub programów, których celem nie jest skorzystanie z Usługi, lecz jej zarejestrowanie na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe;
- b. CLI spoofingu, tj. nieuprawnionemu posłużeniu się lub korzystaniu przez użytkownika lub przedsiębiorcę telekomunikacyjnego wywołującego połączenie głosowe informacją adresową wskazującą na podmiot inny niż ten użytkownik lub przedsiębiorca telekomunikacyjny, służące podszyciu się pod inny podmiot, w szczególności w celu wywołania strachu, poczucia zagrożenia lub nakłonięcia odbiorcy tego połączenia do określonego zachowania, w tym do przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem lub instalacji oprogramowania;
- c. nieuprawnionej zmiany informacji adresowej, tj. niezgodnym z prawem modyfikowaniu informacji adresowej uniemożliwiającej albo istotnie utrudniającej ustalenie, przez uprawnione podmioty lub przedsiębiorców telekomunikacyjnych uczestniczących w dostarczeniu komunikatu, informacji adresowej użytkownika wysyłającego komunikat.

**NUMER TELEFONICZNY** – numer służący do identyfikacji Urządzenia Abonenckiego w sieci telekomunikacyjnej, nadawany przez Dostawcę Usług albo przenoszony przez Abonenta od innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego.

**NUMER GEOGRAFICZNY** – numer telefoniczny ustalony w planie numeracji krajowej, w którym początkowa część ciągu cyfr zawiera wskaźnik obszaru geograficznego (numer kierunkowy), wykorzystywany do kierowania połączeń do stałej lokalizacji zakończenia sieci (w sieci stacjonarnej).

**NUMER NIEGEOGRAFICZNY** – numer telefoniczny ustalony w planie numeracji krajowej, który nie zawiera ciągu cyfr określającego wskaźnik obszaru geograficznego, w szczególności może to być numer zakończenia ruchomej publicznej sieci telefonicznej.

**USŁUGA TELEFONII STACJONARNEJ** – zapewnienie za pośrednictwem Przyłącza abonenckiego dostępu do sieci telefonii stacjonarnej oraz określonych usług telekomunikacyjnych, w ramach Pakietu wybranego przez Abonenta i możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy Usług.

**PRÓG KWOTOWY** – określona kwota pieniężna, której przekroczenie uniemożliwia korzystanie z usług o podwyższonej opłacie, wyznaczana dla każdego Okresu Rozliczeniowego.

## 3. WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUGI TELEFONII STACJONARNEJ

- 3.1. Usługa świadczona przez Dostawcę Usług obejmuje:
  - a. realizowanie w ruchu automatycznym głosowych połączeń telefonicznych miejscowych i strefowych (na obszarze tej samej strefy numeracyjnej), międzystrefowych, międzynarodowych, połączeń do sieci komórkowych, innych połączeń lub usług wykorzystujących techniki komutacji oraz realizowanie połączeń do innych sieci,
  - b. Usługi Dodatkowe i inne świadczenia określone w Cenniku.

- 3.2. Granice stref numeracyjnych zostały wyznaczone w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telefonicznych. Opłaty określone w Cenniku pobierane są za Usługi zrealizowane z numeru telefonicznego Abonenta bez względu na osobę (użytkownika), który z nich korzysta.
- 3.3. Korzystanie przez Abonenta z niektórych Usług dodatkowych (np.: CLIP – Prezentacja Numeru) wymaga stosowania przez niego odpowiednio przystosowanego do tego Sprzętu Odbiorczego. Dostawca Usług w przypadku stosowania przez Abonenta nieodpowiedniego Sprzętu Odbiorczego nie odpowiada za ewentualne niepoprawne funkcjonowanie Usługi Dodatkowej.
- 3.4. Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usługi i Usług Dodatkowych w sposób zgodny z Umową, Regulaminem, Regulaminem Szczegółowym oraz odrębnym Regulaminem Usługi Dodatkowej. W szczególności zakazane są działania mogące stanowić Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej
- 3.5. W przypadku naruszenia postanowień pkt 3.4., w szczególności w przypadku uzasadnionego podejrzenia Nadużycia w Komunikacji Elektronicznej, Dostawca Usług jest uprawniony do niezwłocznego Zawieszenia Świadczenia Usługi lub zablokowania dostępu do Usług lub Usług Dodatkowych.
- 3.6. Abonent może żądać przy zmianie Dostawcy Usług przeniesienia przydzielonego numeru do sieci nowego operatora na obszarze tej samej strefy numeracyjnej w przypadku numerów geograficznych lub na terenie całego kraju w przypadku numerów niegeograficznych.
- 3.7. W przypadku przeniesienia numeru do sieci nowego Dostawcy Usług Abonent ma prawo rozwiązać Umowę Abonencką bez zachowania terminu wypowiedzenia. W takim przypadku Abonent jest zobowiązany do zapłaty Dostawcy Usług opłaty w wysokości Opłaty Abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Opłata Abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.
- 3.8. Dostawca Usług realizuje połączenia alarmowe do centrum powiadamiania ratunkowego lub innych jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy właściwych dla podanego w Umowie miejsca świadczenia Usługi (Lokalu). Abonent ponosi odpowiedzialność za wszelkie następstwa wykonania połączenia na numery alarmowe spoza miejsca świadczenia Usługi (Lokalu).
- 3.9. Dostawca Usług nie stosuje innych ograniczeń w stosunku do realizacji połączeń alarmowych do centrum powiadamiania ratunkowego lub innych jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy, poza wymienionym w pkt 3.8.
- 3.10. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo zmiany sposobu technologii dostarczania Usługi, która nie spowoduje pogorszenia jej parametrów, co nie stanowi zmiany Umowy. W razie potrzeby Dostawca Usług poinformuje Abonenta o powyższych zmianach za pośrednictwem Kanałów Kontaktu, tj.:
  - strona WWW Dostawcy Usług,
  - poczta elektroniczna,
  - Kanał Informacyjny.
- 3.11. Dostawcy Usług przysługuje prawo do nieodpłatnego udostępnienia dodatkowych minut na połączenia telefoniczne lub Usług Dodatkowych do Usługi Telefonii Stacjonarnej w okresach promocyjnych i testowych. Zarówno udostępnienie, jak i późniejsze wyłączenie tych Usług Dodatkowych nie stanowi zmiany Umowy. Nie wymaga też wcześniejszego powiadomienia Abonenta.
- 3.12. W przypadku niedotrzymania terminu wskazanego w Umowie jako termin przeniesienia numeru Abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, a w przypadku Abonentów usługi przedpłaconej w wysokości 1/4 sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 78 ust. 4 Prawa Telekomunikacyjnego. W przypadku, gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie dotychczasowego dostawcy usług, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły do dnia przeniesienia numeru.
- 3.13. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w nowej sieci Abonentowi przysługuje od nowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, a w przypadku Abonentów usługi przedpłaconej w wysokości 1/2 sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły do dnia aktywacji numeru w sieci dotychczasowego Dostawcy Usług lub uzyskania zgody Abonenta na aktywację numeru w sieci nowego dostawcy.

## 4. OPŁATY

- 4.1. Opłaty za połączenia są naliczane na podstawie czasu połączenia w ruchu automatycznym, rejestrowanego w centrali telefonicznej Dostawcy Usług od chwili zgłoszenia się urządzenia wywołującego do chwili rozłączenia się Urządzenia Abonenckiego wywołującego. Podstawą do ustalania należności za połączenia jest obowiązujący Cennik.

- 4.2. Dostawa Usług udostępni Abonentowi na jego wniosek szczegółowy wykaz wykonanych połączeń na zasadach określonych w Prawie Telekomunikacyjnym, Umowie i Cenniku.
  - 4.3. Połączenia na numery alarmowe są bezpłatne.
  - 4.4. Abonent ma prawo do odpłatnej zmiany numeru telefonicznego w przypadku istniejących możliwości technicznych. Nieodpłatna zmiana jest możliwa tylko po wykazaniu uciążliwości w korzystaniu z obecnego numeru. Zmiany możliwe są w ramach pull numerycznej posiadanej przez Dostawcę Usług w danej strefie numeracyjnej.
  - 4.5. Dostawca Usług ustala Limit Kwotowy w wysokości pięciokrotności Opłaty Abonamentowej określonej w Cenniku (bez uwzględnienia ulg udzielanych w Umowie od ceny cennikowej). W przypadku przekroczenia tego limitu Dostawca Usług ma prawo do zawieszenia możliwości realizacji połączeń wychodzących (nie dotyczy połączeń alarmowych) do czasu uregulowania zaliczki wynikającej z należności za usługi telekomunikacyjne równej wysokości ustalonego Limitu Kwotowego.
  - 4.6. Opłata Abonamentowa naliczana jest każdego miesiąca z góry zgodnie z Cennikiem wybranego planu taryfowego. Specyfikacja oferowanych planów telefonicznych oraz Usług Powiązanych znajduje się w Cenniku Usług Telefonicznych Servcom Sp. z o.o.
  - 4.7. Dostawca Usług umożliwia Abonentowi korzystanie z usług o podwyższonej opłacie. Możliwość korzystania z usług o podwyższonej opłacie jest domyślnie włączona dla Abonenta. Abonent ma możliwość dokonania w każdym czasie całkowitej lub częściowej blokady dostępu do usług o podwyższonej opłacie lub dokonania całkowitego lub częściowego zdjęcia blokady dostępu do usług o podwyższonej opłacie w Centrum Obsługi Klienta, Biurach Obsługi Klienta/ Salonach Firmowych Dostawcy Usług. Wykaz numerów dla usług o podwyższonej opłacie zawarto w Cenniku Usług Telefonicznych Servcom Sp. z o.o. W celu zabezpieczenia praw Abonenta w ramach korzystania z usług o podwyższonej opłacie Dostawca Usług oferuje Abonentowi dla każdego Okresu Rozliczeniowego następujące Progi Kwotowe: 0 zł, 35 zł, 100 zł, 200 zł. Abonent ma możliwość określenia Progu Kwotowego w momencie zawarcia Umowy, a także w trakcie jej trwania. W przypadku, gdy Abonent nie określi Progu Kwotowego, jego wartość domyślna wynosi 35 zł. Po osiągnięciu obowiązującego Progu Kwotowego wykonywanie połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbieranie połączeń z takich numerów w danym Okresie Rozliczeniowym, oprócz połączeń, które nie powodują obowiązku zapłaty po stronie Abonenta, jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego Progu Kwotowego – do wysokości tego progu. Szczegółowe informacje o uprawnieniach Abonenta związanych z usługami o podwyższonej opłacie oraz informacje o sposobach zablokowania lub odblokowania dostępu do usług o podwyższonej opłacie dostępne są na stronie WWW Dostawcy Usług.
- 5.2. Abonent będący osobą fizyczną może zastrzec swoje dane określone w pkt 5.1. w trakcie trwania Umowy lub w momencie jej zawarcia.
  - 5.3. Dostawca Usług na żądanie Abonenta zobowiązany jest dostarczyć Abonentowi, po cenie uwzględniającej koszty, aktualny spis swoich Abonentów z obszaru strefy numeracyjnej, właściwej dla miejsca świadczenia Usługi (Lokalu Abonenta), nie rzadziej niż raz na 2 lata.
  - 5.4. Sieć Dostawcy Usług w zakresie istniejących możliwości technicznych pozwala na:
    - a. identyfikację numeru wywołującego oraz wywoływanego,
    - b. prezentację numeru i/lub blokadę prezentacji numeru.
  - 5.5. Dostawca Usług może udostępniać niezbędne dane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy Abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych. Zamieszczenie danych Abonenta będącego osobą fizyczną w spisie Abonentów, udostępnianie informacji o numerach telefonicznych Abonentów będących osobami fizycznymi, przekazanie danych Abonenta, który wyraził zgodę na przekazanie danych w tym celu innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy Abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych wymaga zgody Abonenta. Dostawca Usług umożliwi Abonentowi złożenie oświadczenia w przedmiocie wyrażenia zgody, o której mowa w zdaniu poprzednim, w szczególności w Biurach Obsługi Klienta (osobiście) oraz na wniosek Abonenta złożony za pośrednictwem dostępnych Abonentowi Kanałów Kontaktu.

## 6. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 6.1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem Szczegółowym mają zastosowania odpowiednie postanowienia Regulaminu, przepisy Kodeksu Cywilnego oraz przepisy regulujące działalność w dziedzinie telekomunikacji.
- 6.2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 31 grudnia 2020 r. i uwzględnia zmiany wchodzące w życie:
  - a. z dniem 25.09.2023 r., wynikające z Ustawy z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.

## 5. ZASADY UMIESZCZENIA DANYCH ABONENTA W SPISIE ABONENTÓW, TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

- 5.1. Dane osobowe zawarte w publicznie dostępnym spisie Abonentów, a także udostępniane za pomocą służb informacyjnych Dostawcy Usług winny być ograniczone do:
  - a. Numeru Telefonicznego,
  - b. nazwiska i imion Abonenta,
  - c. nazwy miejscowości i ulicy miejsca świadczenia Usługi (Lokalu Abonenta).

Rozszerzenie zakresu danych, o których mowa powyżej, wymaga zgody Abonenta.