



POLSKA GRUPA  
GÓRNICZA

**REGULAMIN**  
**świadczenia usług telefonii VoIP**

przez

**POLSKĄ GRUPĘ GÓRNICZĄ**

**sp. z o.o.**

w Katowicach (40-039),

ul. Powstańców 30

wydany na podstawie Ustawy z dnia 16 lipca 2004r.  
Prawo telekomunikacyjne  
(Dz. U. z 2014 r. poz. 243 t.j. z późn. zm.)



<b>ROZDZIAŁ 1: POSTANOWIENIA WSTĘPNE I DEFINICJE .....</b>	<b>2</b>
<b>ROZDZIAŁ 2: ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG. ....</b>	<b>3</b>
<b>ROZDZIAŁ 3: WARUNKI ZAWARCIA I ROZWIĄZANIA UMOWY. ....</b>	<b>5</b>
<b>ROZDZIAŁ 4: OPŁATY ZA USŁUGI TELEKOMUNIKACYJNE.....</b>	<b>7</b>
<b>ROZDZIAŁ 5: TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO .....</b>	<b>8</b>
<b>ROZDZIAŁ 6: ROSZCZENIA ODSZKODOWAWCZE I BONIFIKATY .....</b>	<b>9</b>
<b>ROZDZIAŁ 7: ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ .....</b>	<b>9</b>
<b>ROZDZIAŁ 8: POSTANOWIENIA KOŃCOWE.....</b>	<b>10</b>
<b>ZAŁĄCZNIK NR 1 - WZÓR UMOWY O ŚWIADCZENIU USŁUG TELEFONII VOIP</b>	

## ROZDZIAŁ 1: POSTANOWIENIA WSTĘPNE I DEFINICJE

### §1

1. Polska Grupa Górnicza sp. z o.o. zwana dalej PGG sp. z o.o. lub Operatorem jest przedsiębiorcą telekomunikacyjnym działającym na podstawie wpisu o numerze 11375 z dnia 10.02.2016 r. do ewidencji przedsiębiorców telekomunikacyjnych.
2. Usługi telekomunikacyjne VoIP świadczone są przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego na obszarze strefy numeracyjnej 32.

### §2

Użyte w REGULAMINIE określenia oznaczają:

1. Abonament telefoniczny - uprawnienie do stałego korzystania z połączeń telefonicznych za pomocą końcowego terminala VoIP zainstalowanego w lokalu Abonenta i przyłączonego do portu VoIP centrali telefonicznej Operatora.
2. Abonent - podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej w formie pisemnej.
3. Awaria - przerwa w działaniu usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, nieprawidłowym działaniem sieci teleinformatycznej innego operatora nie zarządzanej przez PGG sp. z o.o., 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.pgg.pl](http://www.pgg.pl)
5. EBOA – Elektroniczne Biuro Obsługi Abonenta dostępne pod adresem <https://eboa.pgg.pl>
6. Konto - zasoby w systemie informatycznym Operatora udostępnione Abonentowi na podstawie określonych uprawnień, w celu realizacji usługi, po podaniu loginu i hasła.
7. Login do konta – ciąg składający się z ciągu 5 do 24 znaków podanych przez Abonenta w umowie, będących numerem telefonu przydzielonym przez Operatora lub unikalną nazwą (loginem) niezarejestrowaną wcześniej w systemie Operatora, do której jest przypisane unikalne hasło znane jedynie Abonentowi.
8. Jednostka taryfikacyjna - umowna jednostka rozliczeniowa, dla której ustalono opłatę jednostkową.
9. Numer Alarmowy – numer telefoniczny ustalony w ustawie lub planie telefonicznej numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępniany służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy.
10. Okres rozliczeniowy - nie krótszy niż miesiąc kalendarzowy przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia świadczonych usług od pierwszego dnia do ostatniego dnia danego miesiąca kalendarzowego.
11. Opłata abonamentowa to opłata za:
  - a) nadanie uprawnień do korzystania z portu VoIP,
  - b) utrzymanie w sieci portu abonenckiego VoIP, 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.
12. Połączenie telefoniczne - połączenie ustanowione za pomocą publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej, pozwalające na dwukierunkową łączność głosową.
13. Port abonencki VoIP – punkt dostępowy poprzez sieć Internet do usługi głosowej VoIP.
14. Przedsiębiorca telekomunikacyjny - przedsiębiorca lub inny podmiot uprawniony do wykonywania działalności gospodarczej na podstawie odrębnych przepisów, który wykonuje działalność gospodarczą polegającą na dostarczaniu sieci telekomunikacyjnych, świadczeniu usług towarzyszących lub świadczeniu usług telekomunikacyjnych, przy czym przedsiębiorca telekomunikacyjny, uprawniony do:
  - a) świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany jest „dostawcą usług”,
  - b) dostarczania publicznych sieci telekomunikacyjnych lub usług towarzyszących, zwany jest „operatorem”.
15. Publicznie dostępna usługa telefoniczna - możliwość dla ogółu użytkowników inicjonowania i odbierania, bezpośrednio lub pośrednio, połączeń telefonicznych krajowych lub krajowych i międzynarodowych, za pomocą abonenckich urządzeń telekomunikacyjnych przy wykorzystaniu numeru lub numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej.
16. Regulamin – określenie zasad świadczenia usług telefonii VoIP przez Polską Grupę Górniczną sp. z o.o.
17. Sieć telekomunikacyjna – systemy transmisyjne oraz urządzenia komutacyjne lub przekierowujące, a także inne zasoby, w tym nieaktywne elementy sieci, które umożliwiają nadawanie, odbiór lub transmisję sygnałów za pomocą przewodów, fal radiowych, optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną, niezależnie od ich rodzaju.

18. Dane Transmisyjne – związane z korzystaniem z usług telekomunikacyjnych dane przetwarzane przez PGG sp. z o.o. dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne lub naliczania opłat z tytułu rozliczeń operatorskich w tym dane lokalizacyjne, jeśli wiążą się one funkcjonalnością usługi.
19. 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.
20. Służby techniczne - pracownicy przedsiębiorcy telekomunikacyjnego lub firmy pracujące na jego zlecenie.
21. Terminal Voip – urządzenie końcowe po stronie Użytkownika, zapewniające przyłączenie do sieci PGG sp. z o.o. w szczególności telefon IP, bramka VoIP, smartfon, centrala lub komputer PC z zainstalowanym oprogramowaniem obsługujące protokół SIP v.2
22. Usługi - działalność telekomunikacyjna wymieniona w Cenniku i świadczona przez Operatora zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, w szczególności polegająca na realizacji połączeń telekomunikacyjnych przez Użytkownika przy użyciu Terminala VoIP podłączonego do sieci internet. Działalność świadczona jest na podstawie Umowy o świadczeniu usług telefonii VoIP (zwanej dalej „Umową”).
23. Usługi dodatkowe – inne usługi świadczone przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego, wymienione w Cenniku, lecz nie ujęte w opłacie abonamentowej.
24. Oddział PGG sp. z o.o.- wydzielona w ramach PGG sp. z o.o. jednostka organizacyjna zarządzająca siecią telekomunikacyjną.
25. Zakończenie sieci - adres sieciowy IP w ogólnosięciowej sieci internet, który może być przypisany do numeru lub nazwy Abonenta.
26. PGG sp. z o. o. Oddział Zakład Informatyki i Telekomunikacji z siedzibą w Rybniku (44-253), ul. Jastrzębska 10 – reprezentant przedsiębiorcy telekomunikacyjnego w zakresie Telekomunikacji.

### §3

1. Wysokość opłat za usługi telekomunikacyjne określa Cennik wydany przez PGG sp. z o.o zwany dalej CENNIKIEM.
2. Cennik dostępny jest w każdym Oddziale PGG sp. z o.o., podawany przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego do publicznej wiadomości na stronie [www.pgg.pl](http://www.pgg.pl) oraz dostarczany Abonentowi nieodpłatnie wraz z warunkami umowy lub umową zawartą na piśmie a także na każde jego żądanie.
3. O zmianach cennika przedsiębiorca telekomunikacyjny powiadamia Abonentów listownie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie oraz zamieści stosowne informacje na stronie internetowej [www.pgg.pl](http://www.pgg.pl). Powiadomienie będzie zawierało również informację o prawie Abonenta do wypowiedzenia Umowy z powodu braku akceptacji zmian w Cenniku. W przypadku podwyższenia cen powiadomienie będzie ponadto informację o tym, że w razie skorzystania przez Abonenta z prawa do wypowiedzenia Umowy, przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu nie będzie przysługiwać roszczenie odszkodowawcze ani zwrot ulgi – chyba, że konieczność wprowadzenia zmiany nastąpi na skutek zmian przepisów prawa. Zmiana cen jest wiążąca dla Stron, jeżeli Abonent nie wypowie Umowy najpóźniej do dnia ich wejścia w życie. Okres ten może być krótszy niż miesiąc jeśli wynika to z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

## ROZDZIAŁ 2: ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG.

### §4

1. PGG sp. z o.o 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) udostępnienie portu telefonii VoIP dla świadczenia usług telefonicznych,
  - b) przyznanie numeru telefonicznego numeracji stacjonarnej dla lokalizacji urządzenia końcowego na terenie strefy numeracyjnej 32,
  - c) realizacja połączeń telefonicznych krajowych i międzynarodowych, w tym do sieci ruchomych,
  - d) udzielanie informacji o numerach telefonicznych abonentów PGG sp. z o.o.,
  - e) udostępnianie spisów abonentów PGG sp. z o.o.,



- f) możliwość jednorazowego lub stałego „ukrycia” przez Abonenta swojego numeru przy inicjowaniu połączeń wychodzących,
2. W ramach opłaty abonamentowej Operator świadczy usługi, o których mowa w pkt. 1. Spis abonentów PGG sp. z o.o. dostępny jest nieodpłatnie na stronie internetowej Operatora [www.pgg.pl](http://www.pgg.pl). Telefoniczna informacja o numerach abonentów PGG sp. z o.o. dostępna pod numerem telefonu 327293113 taryfikowanym jak za połączenie lokalne, zgodnie z Cennikiem Usług Telekomunikacyjnych wraz z tabelami taryf Polskiej Grupy Górniczej sp. z o.o.
  3. Operator na żądanie abonenta nieodpłatnie świadczy usługi:
    - a) blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie,
    - b) blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie,
    - c) umożliwienia abonentowi określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie,
    - d) blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez abonenta w żądaniu,
    - e) określenia progu kwotowego, dla każdego okresu rozliczeniowego, a w przypadku jego braku, dla każdego miesiąca kalendarzowego, po przekroczeniu którego Operator będzie obowiązany do:
      - 1) natychmiastowego poinformowania Abonenta o fakcie przekroczenia progu kwotowego. Obowiązek poinformowania Abonenta uważa się za wykonany, jeżeli Operator wykonał co najmniej trzy próby połączenia z abonentem w ciągu 24 godzin od chwili przekroczenia progu kwotowego,
      - 2) po przekroczeniu progu kwotowego, o którym mowa w punkcie 3) zablokowania na żądanie Abonenta możliwości wykonywania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta,
      - 3) Operator oferuje Abonentowi do wyboru trzy progi kwotowe, które wynoszą 35, 100 i 200 złotych dla usług, o których mowa w punkcie 3.d).
  4. Operator świadczy publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne z zachowaniem wskaźników jakości określonych przepisami prawa i publikowanych na stronie internetowej [www.pgg.pl](http://www.pgg.pl).
  5. W celu zabezpieczenia prawidłowego korzystania z usługi, PGG sp. z o.o. rekomenduje nie udzielanie osobom innym niż Klient danych niezbędnych do korzystania z Usługi, w tym w szczególności indywidualnych: *loginu oraz hasła*.
  6. W ramach świadczonych Usług PGG sp. z o.o. informuje, że gromadzone są przez nią wyłącznie informacje dotyczące adresu internetowego IP przy użyciu którego, następowало korzystanie z usług.

## §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. Operator zastrzega sobie prawo do wyłączania urządzeń realizujących usługi telekomunikacyjne, w celach konserwacyjnych i technicznych po uprzednim powiadomieniu Abonentów.
5. 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 90 dni przed zmianą numeru. Zmiana dokonana na wniosek Abonenta podlega opłacie zgodnie z Cennikiem.
6. Operator nie odpowiada:
  - a) za pracę urządzeń Abonenckich dołączonych do sieci telekomunikacyjnej, jak również za pracę innych urządzeń Abonenta dołączonych do sieci Internet,
  - b) za szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub przerwą w korzystaniu z usługi,
  - c) za oprogramowanie stosowane przez Abonenta,
  - d) za bezpieczeństwo danych, przechowywanych na urządzeniach Abonentów przed ingerencją ze strony innych użytkowników sieci Internet,
  - e) za treści i znaki firmowe umieszczone przez Abonenta na serwerach lub przesłane za pośrednictwem Internetu,
  - f) za następstwa udostępnienia loginu i hasła osobom trzecim,
  - g) za szkody wyrządzone przez użytkowników sieci Internet posługujących się loginem i hasłem Abonenta.



7. 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.
8. Operator może ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych jeżeli Abonent:
  - a) nie ureguluje wszelkich zobowiązań wobec Operatora w obowiązującym terminie płatności,
  - b) narusza warunki Regulaminu wykonywania usług lub umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
  - c) podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych,
  - d) korzysta z usług niezgodnie z ich przeznaczeniem,
  - e) podejmuje działania niezgodne z obowiązującymi przepisami Prawa.Operator powiadomi na piśmie Abonenta o przyczynach ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych.
9. Na pisemne żądanie Abonenta Operator może zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych. Za każdy rozpoczęty okres rozrachunkowy pobiera się opłatę zgodnie z Cennikiem.
10. Operator świadczy Abonentom telefonicznym następujące rodzaje usług dodatkowych:
  - a) udzielanie informacji o numerach Abonentów PGG sp. z o.o. (usługa biura numerów),
  - b) udzielanie informacji o numerach kierunkowych, prefiksach innych operatorów itp.,
  - c) łączenie rozmów w ruchu automatycznym i półautomatycznym,
  - d) dostarczanie na żądanie Abonenta szczegółowego wykazu wykonanych na jego rzecz usług telekomunikacyjnych w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.
11. Operator zapewnia Abonentowi ochronę danych w zakresie świadczonych na rzecz Abonenta usług oraz ich treści.
12. 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. 2015 r. poz. 2135 z późn. zm.) jest Polska Grupa Górnicza sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach ul. Powstańców 30.
13. W przypadku stwierdzenia istotnego naruszenia danych osobowych - Operator w terminie 3 dni poinformuje abonenta o tym fakcie.
14. 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.
15. Osobom trzecim informacji o przyjętych do wykonania usługach udziela się w przypadkach przewidzianych prawem.
16. Operator na podstawie oświadczenia Abonenta, gromadzi dane o lokalizacji końcowego terminala VoIP w zakresie przewidzianym Ustawą Prawo Telekomunikacyjne, a w szczególności dla prawidłowej konfiguracji połączeń do numerów alarmowych.
17. W ramach świadczonych usług – nie wprowadza się ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych.
18. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług Operator podejmuje działania przewidziane w Prawie Telekomunikacyjnym, takie jak:
  - a) zapewnienie środków technicznych i organizacyjnych zabezpieczających integralność sieci i świadczonych usług na poziomie bezpieczeństwa odpowiednim do stopnia ryzyka z uwzględnieniem kosztów wprowadzanych zmian,
  - b) poinformowanie Abonenta o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków, które wykraczają poza możliwości organizacyjne, techniczne podjęte przez Operatora oraz o możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach,
  - c) poinformuje Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa i integralności sieci lub usług, mający istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub usług oraz o możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach,
  - d) poinformuje Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług, które miały istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych oraz innych działaniach podjętych przez Operatora.

### **ROZDZIAŁ 3: WARUNKI ZAWARCIA I ROZWIĄZANIA UMOWY.**

#### §6

1. Zawarcie Umowy powinno być poprzedzone złożeniem wniosku w siedzibie Oddziału Operatora, lub za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Abonenta <https://eboa.pgg.pl> albo przez stronę [www.pgg.pl](http://www.pgg.pl)



- w zakładce *Pozostała działalność > Telekomunikacja > Wnioski*. 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:
    - a) w przypadku osób fizycznych - na podstawie dowodu osobistego zawierającego informację o aktualnym miejscu zameldowania oraz numeru PESEL,
    - b) 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. Operator zastrzega sobie prawo żądania dodatkowych dokumentów i informacji w celu zawarcia Umowy.
  4. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że Operator i Abonent postanowią inaczej. Nie dotyczy to umowy zawieranej z osobą fizyczną. Umowa z osobą fizyczną zawierana jest na czas określony nie dłuższy niż 24 miesiące. Operator zapewnia użytkownikowi końcowemu możliwość zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych również na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy.
  5. Minimalny czas trwania umowy zawartej na czas określony to 30 dni.
  6. Umowa zawarta na czas określony, dłuższy niż 30 dni, ulega po upływie okresu na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony z uwzględnieniem zapisów w pkt. 4 dotyczących osób fizycznych.
  7. Zapisy §6 pkt. 6 nie mają zastosowania w momencie gdy Abonent na co najmniej 30 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowyłoży w siedzibie Operatora lub listownie pisemne oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy.
  8. Operator może uzależnić zawarcie umowy i rozpoczęcie świadczenia usług telekomunikacyjnych, od złożenia przez Abonenta kaucji na rzecz zabezpieczenia przyszłych wierzytelności lub wykazania przez Abonenta wiarygodności płatniczej.
  9. W przypadku pobrania od Abonenta kaucji na rzecz zabezpieczenia przyszłych wierzytelności zostaje ona zwrócona lub rozliczona bieżącymi rachunkami po uzyskaniu przez Abonenta wiarygodności płatniczej.
  10. 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.
  11. Operator uzależnia zawarcie umowy od istnienia możliwości technicznych przyłączenia Abonenta do sieci telekomunikacyjnej Operatora.
  12. Operator może odmówić zawarcia Umowy z osobami które:
    - a) nie spełniają warunków określonych niniejszym Regulaminem,
    - b) wskazują lokalizację użytkownika usługi poza terytorium RP,
    - c) miały wcześniej rozwiązaną Umowę przez Operatora z przyczyn leżących po stronie Abonenta,
    - d) nie udostępnią Operatorowi kompletnych, rzetelnych i nie budzących wątpliwości co do ich autentyczności dokumentów niezbędnych do zawarcia Umowy,
    - e) zalegają z opłatami na rzecz Operatora lub innych podmiotów.
  13. Operator może utrzymywać, przechowywać i przetwarzać następujące dane osobowe użytkowników, będących osobami fizycznymi:
    - a) nazwiska i imiona,
    - b) miejsce stałego pobytu,
    - c) numer ewidencyjny PESEL,
    - d) nazwa i numer dokumentów potwierdzających tożsamość użytkownika,
    - e) dokumenty potwierdzające możliwość wykonania zobowiązania wobec operatora wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
    - f) pozostałe dane - za zgodą Abonenta.
  14. Abonent jest zobowiązany do informowania na piśmie Operatora o zmianie danych zawartych w umowie, w terminie 30 dni od zaistnienia tej zmiany. W przypadku nie poinformowania Operatora o zmianie Operator uznaje za właściwe dotychczasowe dane. Korespondencja kierowana wg tych danych jest kierowana poprawnie i wywołuje skutki prawne.
  15. Umowa może być rozwiązana przez Abonenta:
    - a) za miesięcznym 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 Polskiej Grupy Górniczej sp. z o.o. 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. W tej sytuacji mają zastosowanie przepisy § 12 pkt. 2 Regulaminu,

- b) na dzień przed zmianą Regulaminu, w przypadku uprzedniego złożenia pisemnego oświadczenia odmawiającego zgody na te zmiany. W takiej sytuacji mają zastosowanie przepisy § 12,
  - c) na dzień przed zmianą cen na wyższe, w przypadku uprzedniego złożenia pisemnego oświadczenia odmawiającego zgody na te zmiany.
16. Umowa może być rozwiązana przez Operatora:
- a) za pisemnym, miesięcznym okresem wypowiedzenia z powodu ustania warunków technicznych umożliwiających świadczenie usług,
  - b) za pisemnym, 30-dniowym okresem wypowiedzenia po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do usunięcia przyczyn wymienionych w § 5 p.8 Regulaminu.
17. Umowa zostaje rozwiązana wskutek:
- a) upływu okresu, na który została zawarta umowa o korzystanie z abonamentu, z zastrzeżeniem przepisów § 6 pkt. 6 i 7 Regulaminu,
  - b) śmierci Abonenta,
  - c) ustania osoby prawnej lub zniesienia jednostki organizacyjnej będącej Abonentem.

#### **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 i aktywacyjna jest pobierana za okres rozliczeniowy z góry, chyba że postanowienia umowy lub Cennika stanowią inaczej.
3. Opłaty za połączenia naliczane są za każde rozpoczęte połączenie, zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu wykonania połączenia.
4. W zależności od lokalizacji miejsca rozpoczęcia i zakończenia realizowanego połączenia telefonicznego rozróżnia się połączenia:
  - a) wewnętrzne - w ramach lokalnego prefiksu PGG sp. z o.o.,
  - b) miejscowe i strefowe - realizowane w obrębie tej samej strefy numeracyjnej,
  - c) komórkowe - połączenia do ruchomej publicznej sieci telefonicznej,
  - d) międzystrefowe – o zasięgu przekraczającym jedną strefę numeracyjną,
  - e) międzynarodowe - wykraczające swoim zasięgiem poza granice RP realizowane za pośrednictwem central międzynarodowych innych operatorów,
  - f) automatyczne serwisy informacyjne,
  - g) 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. 15 ppkt. c).
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. Na życzenie Abonenta faktura może być wysłana w formie elektronicznej lub możliwa do pobrania za pośrednictwem EBOA.
8. Za wykonanie usługi Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności w terminie określonym w Umowie, w oparciu o fakturę VAT wystawioną przez Operatora. Za datę zapłaty należności Operator przyjmuje datę wpływu środków na konto bankowe.
9. Operator zastrzega sobie możliwość zaliczania wpłat dokonywanych przez Abonenta na poczet jego poprzednich zobowiązań.
10. Za opóźnienie w uiszczeniu opłat Operator pobiera odsetki ustawowe, które wykazywane są w nocie odsetkowej.
11. Na pisemne zlecenie Abonenta Operator dostarcza miesięczny, szczegółowy wykaz realizowanych przez niego połączeń telefonicznych. Dostarczenie Abonentowi wykazu podlega opłacie zgodnie z Cennikiem.
12. 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.
13. 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.



14. Operator rejestruje dane o wykonanych usługach telekomunikacyjnych, w zakresie umożliwiającym ustalenie należności za wykonanie tych usług oraz rozpatrzenie reklamacji.
15. W przypadku korzystania pośrednio z usług innych operatorów (np. dzierżawa łącz, połączenia telefoniczne), Abonenci mogą ponosić dodatkowe opłaty zgodnie z umową lub specyfikacją usługi.
16. 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 zawarcia umowy świadczenia usługi, terminu rozpoczęcia świadczenia usług, niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, 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 telekomunikacyjnej. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania o czym Operator rozpatrując reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Reklamacja może być wniesiona pisemnie, telefonicznie, ustnie do protokołu lub przy wykorzystaniu innych środków do komunikowania się - za potwierdzeniem.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci,
  - e) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy – przy niezachowaniu terminu zawarcia umowy
  - f) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – w przypadku reklamacji terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,
  - g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczeniu usług telekomunikacyjnych lub przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
  - h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w ppkt. g),
  - i) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie, nie spełnia warunków określonych w pkt.3 ppkt a) – f) oraz ppkt h) – i), 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.3 ppkt a) – f) oraz ppkt h) – i) 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 upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w pkt.3 ppkt. g) a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
5. Operator rozpatruje reklamację i w terminie do 30 dni, licząc od dnia jej wpływu, udzielając w formie pisemnej odpowiedzi. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - a) informację o dniu złożenia reklamacji,
  - b) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - c) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w punkcie 3, ppkt h),
  - d) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawa dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne,
  - e) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
6. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
  - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,

- b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
7. Rozpatrzenie reklamacji w terminie do 14 dni od dnia jej wniesienia, zwalnia Operatora z obowiązku pisemnego potwierdzenia wniesienia reklamacji.
  8. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
  9. Podstawą rozpatrywania reklamacji dotyczących połączeń telefonicznych będzie szczegółowy wykaz połączeń telefonicznych, zrealizowanych przez Abonenta w danym miesiącu.
  10. W przypadku uznania reklamacji Abonentowi przysługuje zwrot opłaty za zamówiony w związku z reklamacją szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych.
  11. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty reklamowanej faktury. W przypadku uznania reklamacji Operator zwróci kwotę wynikającą z uznanej reklamacji.
  12. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w punkcie 2, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
  13. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w punkcie 12 ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
  14. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

## 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:
  - a) wypłacone na wskazany rachunek bankowy Abonenta,
  - b) na pisemny wniosek Abonenta zaliczone na poczet przyszłych płatności.

## ROZDZIAŁ 7: ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

### § 10

1. W czasie trwania umowy Operator zapewni Abonentowi obsługę serwisową polegającą na:
  - a) nadzorze nad dostępnością portu abonenckiego VoIP,
  - b) podejmowaniu działań zmierzających do zabezpieczenia sieci PGG sp. z o.o. przed ingerencją osób niepowołanych,
  - c) dokonania kontroli prawidłowości korzystania z usług,
  - d) asyście technicznej obejmującej udzielanie informacji telefonicznej na temat problemów i możliwości ich rozwiązania.
2. Abonent może uzyskać informacje:
  - a) całodobowo pod numerem telefonu 327293113 w zakresie:
    - 1) oferowanych usług i zasad korzystania z usług,
    - 2) promocji i ofert,
    - 3) informacji o numerach PGG sp. z o.o.,
    - 4) zamawianie rozmów,

- b) całodobowo pod numerem telefonu 327394500 w zakresie zgłaszania braku dostępności portu abonenckiego VoIP.
3. Abonent może również zgłaszać awarie, usterki:
    - a) poprzez konto abonenckie EBOA pod adresem <https://eboa.pgg.pl>
    - b) na numer faxu 327293633,
    - c) na konto e-mail: [boa@pgg.pl](mailto:boa@pgg.pl).
  4. Abonent może składać zamówienia na dodatkowe usługi:
    - a) poprzez konto abonenckie EBOA pod adresem <https://eboa.pgg.pl>
    - b) pisemnie na adres Operatora,
    - c) telefonicznie, pod numerem 327394500. Operator informuje, że rozmowy kierowane pod ten numer są rejestrowane,
    - d) na numer faxu 327293633,
    - e) na konto e-mail: [boa@pgg.pl](mailto:boa@pgg.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 § 12.
  6. W sytuacji złożenia przez Abonenta zamówienia na dodatkowe usługi lub plany taryfowe za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie, Operator potwierdzi Abonentowi zakres zmian warunków umowy i termin wprowadzenia zmian, w formie pisemnej, w terminie ustalonym z Abonentem nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany 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.
  7. Na żądania Abonenta - niezależnie od formy pisemnej - zgodnie z zapisem § 10 pkt. 6 Operator dostarczy treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość, drogą elektroniczną na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej, określony w Umowie przez Abonenta.

## ROZDZIAŁ 8: POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 11

Abonent nie może bez zgody PGG sp. z o.o. przenieść praw i obowiązków wynikających ze świadczenia Usługi. Operator nie odmówi jednak udzielenia takiej zgody bezpodstawnie, w szczególności jeżeli beneficjentem takiego przeniesienia będzie podmiot korzystający z lokalu.

### § 12

1. Abonenci, 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, związanej z ulgą przyznaną Abonentowi, wysokość rozszczenia 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.

### § 13

Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewłaściwą jakość usług lub przerwy w świadczeniu usług spowodowane:

- a) działaniem czynników siły wyższej
- b) niewłaściwym funkcjonowaniem sieci telekomunikacyjnych innych operatorów lub dostawców,
- c) niedostateczną przepustowością łącza, za pomocą którego Użytkownik jest podłączony do sieci Internet,
- d) błędną konfiguracją usług, urządzeń i systemów wykonaną przez Użytkownika,

- e) nieuprawnionym korzystaniem z usług przez inny podmiot lub Użytkownika. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć na własny koszt dostęp do konta i urządzeń na których zainstalowana i świadczona jest usługa VoIP.

§ 14

Aktualny Regulamin jest publikowany na stronie internetowej [www.pgg.pl](http://www.pgg.pl) oraz dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z pisemną Umową, a także na każde jego żądanie.

§ 15

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

§ 16

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

§ 17

Regulamin obowiązuje od dnia 1.05.2016 r.



§ 1

1. Usługa telefoniczna świadczona w publicznie dostępnej sieci telefonicznej:

Nr stacji abonenckiej	Plan taryfowy
	<b>VoIP dla każdego</b>

2. Zestaw usług telekomunikacyjnych publicznie dostępnych objętych niniejszą umową obejmuje:
- utrzymanie łącza abonenckiego z zakończeniem sieci w technologii VoIP w gotowości do świadczenia usług telekomunikacyjnych,
  - połączenia telefoniczne krajowe i międzynarodowe, w tym do sieci ruchomych,
  - bezpłatne połączenia telefoniczne z numerami alarmowymi,
  - udzielanie informacji o numerach telefonicznych abonentów Polskiej Grupy Górniczej sp. z o.o.,
  - udostępnianie spisów abonentów Polskiej Grupy Górniczej sp. z o.o.
3. Ceny usług telekomunikacyjnych określa Cennik usług telekomunikacyjnych wraz z tabelami taryf Polskiej Grupy Górniczej sp. z o.o. dostarczony nieodpłatnie Abonentowi razem z warunkami umowy lub z umową na każde jego żądanie oraz publikowany na stronie [www.pgg.pl](http://www.pgg.pl).
4. Operator doręczy Abonentowi na piśmie oraz poda do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Powiadomienie będzie zawierało również informację o prawie Abonenta do wypowiedzenia Umowy z powodu braku akceptacji zmian w Cenniku. W przypadku podwyższenia cen powiadomienie będzie zawierać nadto informację o tym, że w razie skorzystania przez Abonenta z prawa do wypowiedzenia Umowy, Operatorowi nie będzie przysługiwać roszczenie odszkodowawcze ani zwrot ulgi – chyba, że konieczność wprowadzenia zmiany nastąpi na skutek zmiany przepisów prawa. Zmiana cen jest wiążąca dla Stron, jeżeli Abonent nie wypowie Umowy najpóźniej na 7 dni roboczych przed datą ich wejścia w życie. Na żądanie Abonenta, Operator dostarczy Abonentowi jednolity tekst Cennika uwzględniający zmiany. Aktualny Cennik wraz z kosztami usług serwisowych, dostępny jest na stronie internetowej [www.pgg.pl](http://www.pgg.pl) lub w siedzibie Operatora.
5. W ramach opłaty abonamentowej Operator świadczy usługi, o których mowa w pkt. 2.a), 2.b). Spis abonentów Polskiej Grupy Górniczej sp. z o.o. dostępny jest nieodpłatnie na stronie [www.pgg.pl](http://www.pgg.pl) Operatora, telefoniczna informacja o numerach abonentów Polskiej Grupy Górniczej sp. z o.o. dostępna jest pod numerem telefonicznym 327293113 taryfikowanym jak za połączenie lokalne, zgodnie z Cennikiem usług telekomunikacyjnych wraz z tabelami taryf Polskiej Grupy Górniczej sp. z o.o.
6. Poziom jakości świadczonych usług, Polska Grupa Górnicza sp. z o.o. publikuje na stronie [www.pgg.pl](http://www.pgg.pl)

§ 2

Abonent zobowiązuje się do regulowania :

1. Opłaty jednorazowe

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

2. Opłaty stałe

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

3. Opłaty zmienne w oparciu o Regulamin świadczenia usług telefonii VoIP przez Polska Grupę Górniczą sp. z o.o. i Cennik Usług Telekomunikacyjnych wraz z tabelami taryf Polskiej Grupy Górniczej sp. z o.o.:
- za realizację połączeń wychodzących,
  - inne.
4. Okres rozliczeniowy określa się jako przedział czasu od pierwszego dnia do ostatniego dnia danego miesiąca kalendarzowego.

§ 3

1. Regulamin świadczenia usług telefonii VoIP przez Polską Grupę Górniczą sp. z o.o. i Cennik usług telekomunikacyjnych wraz z tabelami taryf Polskiej Grupy Górniczej sp. z o.o., są integralną częścią umowy. Podpisanie niniejszej umowy przez Abonenta, potwierdza fakt dostarczenia mu kompletu dokumentów, w tym Regulaminu i Cennika.



2. Operator w odniesieniu do danych dotyczących funkcjonalności świadczonej usługi informuje, że:
  - a) gromadzi dane o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie dla usługi VoIP na podstawie oświadczenia zawartego w umowie w zakresie przewidzianym w Prawie Telekomunikacyjnym,
  - b) w przypadku umów dotyczących usług telefonicznych – nie wprowadza ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych (z wyjątkiem ograniczeń wskazanych w umowie dotyczącej usługi VoIP).
3. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług Operator podejmuje działania przewidziane w Prawie Telekomunikacyjnym, takie jak:
  - a) zapewnienie środków technicznych i organizacyjnych zabezpieczających integralność sieci i świadczonych usług na poziomie bezpieczeństwa odpowiednim do stopnia ryzyka z uwzględnieniem kosztów wprowadzanych zmian,
  - b) poinformowanie drogą pisemną Abonenta o zaistniałym przypadku istotnego naruszenia danych osobowych,
  - c) poinformowanie drogą pisemną Abonenta o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków, które wykraczają poza możliwości organizacyjne, techniczne podjęte przez Operatora oraz o możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach,
  - d) poinformuje Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa i integralności sieci lub usług, mających istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub usług oraz o możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach,
  - e) poinformuje Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług, które miały istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych oraz innych działaniach podjętych przez Operatora.

#### § 4

1. W czasie trwania umowy Operator zapewni Abonentowi obsługę serwisową polegającą na:
  - a) nadzorze nad dostępnością portu abonenckiego VoIP,
  - b) podejmowaniu działań zmierzających do zabezpieczenia sieci PGG sp. z o.o. przed ingerencją osób niepowołanych,
  - c) dokonania kontroli prawidłowości korzystania z usług,
  - d) asyście technicznej obejmującej udzielanie informacji telefonicznej na temat problemów i możliwości ich rozwiązania.
2. Abonent może uzyskać informacje:
  - a) całodobowo pod numerem telefonu 327293113 między innymi w zakresie:
    - 1) oferowanych usług i zasad korzystania z usług,
    - 2) promocji i ofert,
    - 3) informacji o numerach Abonentów PGG sp. z o.o.,
    - 4) zamawiania rozmów,
  - b) całodobowo pod numerem telefonu 327394500 w zakresie zgłaszania awarii stacji abonenckich i urządzeń telekomunikacyjnych.
3. Abonent może również zgłaszać awarie, usterki:
  - a) poprzez konto abonenckie <https://eboa.pgg.pl>
  - b) na numer faxu 327293633,
  - c) na konto e-mail: [boa@pgg.pl](mailto:boa@pgg.pl).
4. Abonent może składać zamówienia na dodatkowe usługi:
  - a) poprzez konto abonenckie <https://eboa.pgg.pl>,
  - b) pisemnie na adres Operatora,
  - c) telefonicznie, pod numerem telefonicznym 327394500. Operator informuje, że rozmowy kierowane pod ten numer są rejestrowane,
  - d) na numer faxu 327293633,
  - e) na konto e-mail: [boa@pgg.pl](mailto:boa@pgg.pl).

#### § 5

1. 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. Za datę zapłaty należności Operator przyjmuje datę wpływu środków na konto bankowe.
2. Sposób dokonywania płatności: przelew na konto 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 :

- a) nie uregulowania opłat w terminie 15 dni po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty,
- b) naruszania warunków korzystania z usług określonych w niniejszej Umowie lub Regulaminie świadczenia usługi telefonii VoIP przez Polska Grupę Górniczą sp. z o.o. § 5 pkt.8,

§ 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:

- a) likwidacji firmy lub utraty osobowości prawnej Abonenta,
- b) śmierci abonenta.

§ 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:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub miejsce zakończenia sieci,
  - e) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy – przy niezachowaniu terminu zawarcia umowy
  - f) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – w przypadku reklamacji terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,
  - g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczeniu usług telekomunikacyjnych lub przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
  - h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w ppkt. g),
  - i) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej 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 PGG sp. z o.o., 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 ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
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:
  - a) wypłacone na wskazany rachunek bankowy Abonenta,
  - b) na wniosek pisemny Abonenta zaliczone na poczet przyszłych płatności.

#### § 16

1. Postanowienia dotyczące:
    - a) sposobu dokonywania płatności,
    - b) okresu rozliczeniowego,
    - c) ograniczeń w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi przez Operatora urządzeń końcowych,
    - d) danych w zakresie funkcjonalności świadczonej Usługi obejmujące informacje:
      - 1) czy zapewniane są połączenia z numerami alarmowymi,
      - 2) czy gromadzone są dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie,
      - 3) wszelkich ograniczeniach w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych,
      - 4) wszelkich ograniczeniach w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji,
      - 5) procedurach wprowadzonych przez Operatora w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, wraz z informacją o ich wpływie na jakość świadczonych usług,
      - 6) działaniach, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług,
    - e) danych w zakresie jakości usług, w szczególności minimalne oferowane poziomy jakości usług, a także inne parametry jakości usług, jeżeli zostały określone przez Prezesa UKE na podstawie art. 63 ust. 2a,
    - f) zakresu usług serwisowych oraz sposoby kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą,
    - g) zakresu odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wysokości odszkodowania oraz zasad i terminów jego wypłaty, w szczególności w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej usługi,
    - h) zasad, trybu i terminów składania oraz rozpatrywania reklamacji,
    - i) sposobu przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych,
    - j) opłaty należne w momencie rozwiązania Umowy, w tym warunki zwrotu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych ze wskazaniem, na czyj koszt zwrot ma nastąpić,
- w zakresie nieuregulowanym w Umowie określone są w Regulaminie.

#### § 17

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

#### § 18

1. Wszelkie zmiany w Umowie wymagają dla swojej ważności formy pisemnej i wymagają podpisu należycie umocowanych przedstawicieli Stron Umowy.
2. Operator niezwłocznie informuje na piśmie Abonenta o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby Operatora, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

§ 19

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

**ABONENT**

**OPERATOR**

\_\_\_\_\_  
*czytelny podpis*

Ja ..... żona/mąż, zamieszkała/ły....., 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: Polska Grupa Górnicza z o.o. z siedzibą w Katowicach, ul. Powstańców 30.

Miejscowość \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*czytelny podpis*

\* Stosuje się, gdy Abonent jest osobą fizyczną

## **Oświadczenie Abonenta o lokalizacji końcowego terminala VoIP, z którego wykonywane jest połączenie (dotyczy usługi VoIP)**

Oświadczam, że terminal VoIP, z którego wykonywane jest połączenie w ramach usługi VoIP znajduje się w następującej lokalizacji:

.....  
*Kod pocztowy, miejscowość, ulica, nr lokalu*

Ponadto zobowiązuję się do niezwłocznego poinformowania Operatora o każdorazowej zmianie wskazanej powyżej lokalizacji.

*Miejscowość* \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ *czytelny podpis Abonenta*