Regulamin szczególny świadczenia Usługi telefonii dla Biznesu

Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usług telefonii stacjonarnej przez **Sileman sp. z o.o.** z siedzibą w Rudzie Śląskiej (41-710) przy ul. Jarosława Dąbrowskiego 35, zarejestrowaną w KRS pod numerem 0000207875 (Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy KRS), NIP 6412315845, kapitał zakładowy 1261000 zł, zwaną dalej Dostawcą, na rzecz Klientów biznesowych.

§1. Przedmiot świadczenia

1. Dostawca przydziela Abonentowi numer telefoniczny, identyfikujący Urządzenie odbiorcze w sieci telefonii stacjonarnej. W braku odmiennych uzgodnień Stron, w ramach jednej opłaty abonamentowej Dostawca przydziela Abonentowi jeden numer telefoniczny.
2. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. W przypadku, w którym uciążliwość wynika z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Dostawca uprawniony będzie do pobrania opłaty za zmianę przydzielonego numeru, wskazanej w Cenniku.
3. Dostawca deklaruje, że średniomiesięczny wskaźnik skuteczności połączeń telefonicznych w Sieci wynosi nie mniej niż 98 %.
4. Dostawca zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi, a także kierowanie połączeń telefonicznych do numerów alarmowych 112, 997, 998, 999 do właściwego terytorialnie centrum powiadamiania ratunkowego oraz połączeń do innych numerów alarmowych do właściwych terytorialnie jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy.
5. Pakiet minut wykupiony przez Abonenta na zasadach określonych w Cenniku obejmuje połączenia z numerami telefonii stacjonarnej w całej Polsce (poprzedzonymi wskaźnikiem strefy numeracyjnej), w tym na połączenia wewnątrz Sieci. Pakiet minut umniejszany będzie w pierwszej kolejności o czas połączeń wykonanych w danym Okresie rozliczeniowym, innych niż na połączenia wewnątrz Sieci. W zakresie, w którym pozostaną niewykorzystane minuty, w dalszej kolejności od pakietu minut odejmowane będą połączenia w ramach Sieci. Okres rozliczeniowy pakietu pokrywa się z miesiącem kalendarzowym. Niewykorzystane w danym Okresie rozliczeniowym minuty nie przechodzą na kolejny Okres rozliczeniowy a ich wartość nie podlega zwrotowi w jakiejkolwiek formie.
6. Abonent nie może:

a) wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do Sieci i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych;

b) kierować do Sieci ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Dostawcy.

7. Dostawca nie gwarantuje innych niż wskazane powyżej, konkretnych poziomów jakości usługi telefonicznej, w tym co do czasu realizacji połączenia, prawdopodobieństwa wystąpienia nieudanego wywołania połączenia lub opóźnienia w wywołaniu połączenia.

§2. Identyfikacja linii

1. Dostawca zapewnia możliwość prezentacji identyfikacji linii wywołującej.
2. Dostawca zapewnia użytkownikowi wywołującemu możliwość jednorazowego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej.
3. Dostawca zapewnia Abonentowi wywołującemu możliwość stałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej.
4. Dostawca zapewnia Abonentowi wywoływanemu możliwość eliminacji dla połączeń przychodzących prezentacji identyfikacji linii wywołującej, a jeżeli taka prezentacja jest dostępna przed rozpoczęciem połączenia przychodzącego, także możliwość blokady połączeń przychodzących od Abonenta lub użytkownika stosującego eliminację prezentacji identyfikacji linii wywołującej.
5. Dostawca – jeżeli będzie zapewniać możliwość prezentacji identyfikacji linii wywoływanej zapewnia Abonentowi wywoływanemu, do którego zostało przekierowane połączenie, możliwość eliminacji prezentacji linii wywoływanej u użytkownika wywołującego.
6. Dostawca – jeżeli będzie zapewniać automatyczne przekazywanie wywołań – zapewnia Abonentowi możliwość zablokowania automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań do jego Urządzenia końcowego.
7. Z tytułu korzystania z możliwości eliminacji lub blokowania, o których mowa w niniejszym paragrafie, Dostawca nie pobiera opłat.

§3. Przeniesienie numeru telefonicznego w związku ze zmianą Dostawcy

1. Zawierając Umowę z przeniesieniem numeru telefonicznego, w związku ze zmianą dostawcy publicznej usługi telefonicznej, Dostawca zachowuje tryb wskazany w art. 325 PKE oraz dedykowanym rozporządzeniu .
2. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru przy zmianie dostawcy usług, może rozwiązać Umowę bez zachowania określonych terminów wypowiedzenia. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości opłaty abonamentowej za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o ewentualne odszkodowanie należne za wcześniejsze rozwiązanie umowy z dotychczasowym dostawcą.
3. W przypadku niedotrzymania przez Dostawcę, jako dotychczasowego Dostawcy, terminu przeniesienia numeru telefonicznego Abonentowi przysługuje od Dostawcy jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 78 ust. 4 Ustawy.
4. W przypadku przeniesienia przez Dostawcę numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w Sieci, jako nowej Sieci, Abonentowi przysługuje od Dostawcy jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
5. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego numeru przy zmianie Dostawcy przez okres 1 miesiąca od daty rozwiązania Umowy. Abonent może zrzec się tego prawa.

§4. Blokowanie połączeń

1. Możliwość wykonywania połączeń wychodzących na numery o usług z dodatkowym świadczeniem jest domyślnie odblokowana.
2. Dostawca zapewnia Abonentowi bezpłatnie określenie progu kwotowego, dla każdego Okresu rozliczeniowego, w momencie osiągnięcia którego Dostawca jest obowiązany do:

a) natychmiastowego poinformowania Abonenta o fakcie osiągnięcia ustalonego progu kwotowego;

b) zablokowania możliwości wykonywania połączeń na numery usług z dodatkowym świadczeniem i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.

3. Dostawca oferuje progi kwotowe, o których mowa w §4.2, w wysokości 0, 35, 100 i 200 zł lub w innej wysokości indywidualnie uzgodnionej.
4. Obowiązek, o którym mowa §4.2.a), uważa się za wykonany, jeżeli Dostawca wykonał co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od chwili osiągnięcia progu kwotowego.

5. W przypadku gdy Abonent nie określił progu kwotowego, o którym mowa w ust. 2 powyżej, próg ten wynosi 35 złotych dla każdego Okresu rozliczeniowego.
6. Po osiągnięciu progu kwotowego, o którym mowa w ust. 2 lub 5 powyżej, wykonywanie połączeń na numery usług o z dodatkowym świadczeniem 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 wyższego progu.
7. Dostawca zobowiązuje się ponadto, na żądanie Abonenta, do:

a) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług z dodatkowym świadczeniem lub połączeń przychodzących z takich numerów;
b) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług z dodatkowym świadczeniem lub połączeń przychodzących z takich numerów;
c) umożliwienia Abonentowi określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług z dodatkowym świadczeniem, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów.

8. Abonent może złożyć wniosek o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących zgodnie z ofertą Dostawcy. Za dokonanie przedmiotowego ograniczenia, jak również jego zdjęcie, Dostawca może pobrać opłatę określoną w Cenniku (opłata nie dotyczy przypadków opisanych w przepisach szczególnych, w tym §4.2-§4.6).

§5. Środki przejrzystości i monitorowania wysokości rachunku

1. Dostawca dostarcza Abonentowi:

a. nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych zawierający informację o:

1) zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń;
2) numerze wykorzystywanym do świadczenia usługi z dodatkowym świadczeniem, z której Abonent skorzystał, oraz informację o stronie podmiotowej BIP UKE, na której jest zamieszczony rejestr dostawców takich usług,
3) informację o możliwości złożenia żądania blokowania połączeń wychodzących lub przychodzących dotyczących usług z dodatkowym świadczeniem oraz żądania ustalenia progu kwotowego korzystania z takich usług.

b. na jego żądanie, szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych. Szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych powinien zawierać informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto;
c. na jego żądanie szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych począwszy od odpowiednio bieżącego okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie, którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu. Wykaz ten dostarcza wraz z fakturą wystawioną za Okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz;
d. na jego żądanie szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych obejmujący okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż o 12 miesięcy Okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie. Taki szczegółowy wykaz Dostawca dostarcza w terminie 14 dni od dnia złożenia przez Abonenta żądania.

2. Ewentualną pobieraną przez Dostawcę z tytułu dostarczania szczegółowego wykazu usług określa Cennik. Oplata jest zwracana, jeżeli reklamacja z którą związane było wydanie szczegółowego wykazu usług została rozstrzygnięta pozytywnie.
3. Dostawca udostępnia Abonentom dodatkowo następujące narzędzia do monitorowania wysokości rachunku oraz zużycia usług:

a. Dostęp do aktualnych informacji o wysokości opłat naliczonych w trwającym Okresie Rozliczeniowym, w zakresie usług rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych (ewentualnie innych jednostek taryfikacyjnych). Dostęp zapewniany jest w Serwisie Internetowym przez konto klienta (https://ebok.sileman.pl/).
b. Powiadamianie o zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia usługi w ramach wybranego pakietu taryfowego (np. o zbliżającym się wyczerpaniu pakietu minut) oraz o wyczerpaniu takiego limitu. Powyższe następuje poprzez pocztę elektroniczną, wiadomość SMS lub wykonanie połączenia telefonicznego na numer stacjonarny będący przedmiotem Usługi. W ostatnim z podanych przypadków, powiadomienie uważa się za wykonane jeżeli Dostawca wykonał co najmniej 3 próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od zaistnienia zdarzenia wiążącego się z koniecznością wysłania powiadomienia.

§6. Przeniesienie numeru w związku ze zmianą Lokalu

1. Abonent w przypadku zmiany siedziby lub miejsca wykonywania działalności (w tym miejsca zamieszkania, jeżeli tam jest świadczona usługa), zwanych dalej "lokalizacją", może wystąpić z wnioskiem do Dostawcy o przeniesienie przydzielonego numeru do nowej lokalizacji w ramach istniejącej Sieci. Dostawca będzie uprawniony do obciążenia abonenta opłatą z tytułu Aktywacji w Lokalu.
2. Wniosek rozpatrywany jest w trybie i terminach określonych w art. 324 i 330 PKE oraz w przepisach wydanych na ich podstawie.

§7. Informacja o usługach

1. Dostawca udostępnia Abonentom, po cenie uwzględniającej koszty, aktualny spis swoich Abonentów posiadających przydzielone numery, z obszaru strefy numeracyjnej, w której znajduje się zakończenie sieci Abonenta, nie rzadziej niż raz na 2 lata.
2. Dostawca świadczy swoim Abonentom usługę informacji o numerach telefonicznych, obejmującą co najmniej jego Abonentów, którzy udostępnili swoje dane.
3. Dostawca udostępnia niezbędne dane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy Abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu Abonentów oraz usługę informacji o numerach obejmującej wszystkich Abonentów publicznych sieci telefonicznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

§8. Postanowienia końcowe

1. W zakresie nieuregulowanym stosuje się postanowienia Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych dla Biznesu.
2. Niniejszy regulamin znajduje zastosowanie wobec podmiotów, które zawrą Umowę z Dostawcą (w tym dokonają zmiany postanowień już obowiązującej Umowy) od dnia **11.11.2026 r**.(włącznie).