REGULAMIN SZCZEGÓŁOWY ŚWIADCZENIA USŁUGI TELEFONII STACJONARNEJ PRZEZ VECTRA S.A.

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. Niniejszy Regulamin Szczegółowy Świadczenia Usługi Telefonii Stacjonarnej przez Vectra S.A., dalej zwany „Regulaminem Szczegółowym" określa szczegółowe zasady świadczenia usług komunikacji elektronicznej w zakresie telefonii stacjonarnej oraz związanych z nimi innych usług przez spółkę VECTRA S.A. z siedzibą w Gdyni 81-525, przy al. Zwycięstwa 253, nr tel.: 58 6248352, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Gdańsk- Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000089460, NIP: 586-20-40-690, kapitał zakładowy - 328.602.730,00 zł, w całości wpłacony, zwaną dalej „Dostawcą Usług".

1.2. Niniejszy Regulamin Szczegółowy stanowi regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej w rozumieniu Prawa komunikacji elektronicznej w zakresie dotyczącym świadczenia usług komunikacji elektronicznej.

1.3. Pojęcia pisane wielką literą i niezdefiniowane w niniejszym Regulaminie Szczegółowym mają znaczenie określone w „Regulaminie świadczenia Usług oraz dostarczania Usług/Treści Cyfrowych przez Vectra S.A.", 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 nakłonienia odbiorcy tego połączenia do określonego zachowania, w tym do przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem lub instalacji oprogramowania;*
- *c. nieuprawnionej zmianie informacji adresowej, tj. niezgodnym z prawem modyfikowaniu informacji adresowej uniemożliwiającym albo istotnie utrudniającym 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 komunikacji elektronicznej.

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 komunikacji elektronicznej, w ramach Pakietu wybranego przez Abonenta i możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy Usług.

PRÓG KWOTOWY – określona kwota pieniężna, której przekroczenie uniemożliwia korzystanie z usług z dodatkowym świadczeniem, 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 korzystał.

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:

- *a. obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych;*
- *b. terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.*

Nie jest możliwe przenoszenie numerów pomiędzy stacjonarnymi a ruchomymi publicznymi sieciami telekomunikacyjnymi. Za przeniesienie numeru nie jest naliczana opłata.

3.7. Przeniesienie przydzielonego numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Abonentem w umowie dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi przez nowego dostawcę usługi. Termin rozpoczęcia świadczenia Usługi przez nowego dostawcę usług powinien być zgodny z terminem rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usług.

3.8. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego numeru w terminie miesiąca od dnia:

- *a. zakończenia obowiązywania umowy z dotychczasowym dostawcą usług - chyba że zrzekł się tego prawa;*
- *b. doręczenia informacji o przejęciu zobowiązań dostawcy usług, któremu Prezes UKE cofnął prawo do wykorzystania zasobów numeracji na podstawie art. 161 ust. 2 Prawa komunikacji elektronicznej.*

3.9. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru, określa tryb tego przeniesienia:

- *a. z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usług;*
- *b. bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usług, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;*
- *c. na koniec Okresu Zobowiązania wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usług.*

3.10. W przypadku wyboru przez Abonenta trybu przeniesienia numeru bez zachowania terminów wypowiedzenia wskazanych w pkt. 165 - 169 Regulaminu Świadczenia Usług oraz Dostarczania Usług/Treści Cyfrowych, Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu dostawcy usług w wysokości nieprzekraczającej Opłaty Abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Opłata Abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy. Jeśli wskutek wyboru któregokolwiek z trybów przeniesienia numeru wskazanego w pkt. 3.9. niniejszego Regulaminu Abonent rozwiąże Umowę przed upływem Okresu Zobowiązania, Dostawca Usług będzie dochodził odszkodowania na zasadach przewidzianych w pkt. 171 - 173 Regulaminu Świadczenia Usług oraz Dostarczania Usług/Treści Cyfrowych.

3.11. Jeśli przeniesienie przydzielonego numeru nie nastąpiło w terminie wskazanym w umowie, o której mowa w pkt. 3.7., dotychczasowy dostawca Usługi wznawia lub kontynuuje świadczenie tej Usługi na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru. Wznowienie świadczenia Usługi następuje w takim terminie, aby utrata dostępu przez Abonenta do Usługi nie przekroczyła 1 dnia roboczego. Jeżeli przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie 30 dni od dnia wskazanego w umowie z nowym dostawcą Usługi:

- *a. wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi staje się bezskuteczne - w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Abonenta, o czym dotychczasowy dostawca tej Usługi informuje Abonenta;*
- *b. z innych powodów niż rezygnacja Abonenta ze zmiany dostawcy Usługi - umowę z nowym dostawcą tej Usługi uważa się za niezawartą, o czym nowy dostawca tej Usługi informuje Abonenta.*

3.12. *W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru, o którym mowa w pkt. 3.7 niniejszego Regulaminu Szczegółowego, Abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 337 ust. 3 Prawa komunikacji elektronicznej. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie dotychczasowego dostawcy usług, dostawcy temu przysługuje zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, po którego stronie leżały przyczyny opóźnienia.*

3.13. *W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, Abonentowi przysługuje od nowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień od dnia przeniesienia numeru, w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych.*

3.14. *Kwotę odszkodowania, o którym mowa w pkt. 3.12. oraz 3.13. niniejszego Regulaminu Szczegółowego oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły:*

1) *w przypadku, o którym mowa w pkt. 3.12. - do dnia przeniesienia numeru lub dnia zakończenia obowiązywania kontynuowanej lub wznowionej umowy z dotychczasowym dostawcą usług;*
2) *w przypadku, o którym mowa w pkt. 3.13. - do dnia przeniesienia numeru do sieci dotychczasowego dostawcy usług lub uzyskania zgody Abonenta na świadczenie usług przez nowego dostawcę usług z wykorzystaniem dotychczasowego numeru.*

3.15. *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).*

3.16. *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 3.15.*

3.17. *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.*

3.18. *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.*

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 wywoływanego do chwili rozłączenia się Urządzenia Abonenckiego wywołującego. Podstawą do ustalania należności za połączenia jest obowiązujący Cennik.*

4.2. *Dostawca Usług udostępnia Abonentowi na jego wniosek szczegółowy wykaz wykonanych połączeń na zasadach określonych w Prawie komunikacji elektronicznej, 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 ramach puli numerycznej posiadanej przez Dostawcę Usług w danej strefie numeracyjnej.*

4.5. *Dostawca Usługi ustala Limit Kwotowy w wysokości 400 zł. 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 komunikacji elektronicznej równej wysokości ustalonego Limitu Kwotowego.*

4.6. *Opłata Abonamentowa naliczana jest każdego miesiąca z góry w wysokości określonej w Informacjach Przedumownych. Specyfikacja oferowanych planów telefonicznych oraz Usług Powiązanych znajduje się w Informacjach Przedumownych oraz w Cenniku Usług Telefonicznych Vectra.*

4.7. *Dostawca Usług umożliwia Abonentowi korzystanie z usług z dodatkowym świadczeniem. Możliwość korzystania z usług z dodatkowym świadczeniem jest domyślnie włączona dla Abonenta. Abonent ma możliwość dokonania w każdym czasie całkowitej lub częściowej blokady dostępu do usług z dodatkowym świadczeniem lub dokonania całkowitego lub częściowego zdjęcia blokady dostępu do usług z dodatkowym świadczeniem w Centrum Obsługi Klienta, Biurach Obsługi Klienta/ Salonach Firmowych Dostawcy Usług. Wykaz numerów dla usług z dodatkowym świadczeniem zawarto w Cenniku Usług Telefonicznych Vectra. W celu zabezpieczenia praw Abonenta w ramach korzystania z usług z dodatkowym świadczeniem 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 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 progu. Szczegółowe informacje o uprawnieniach Abonenta związanych z usługami z dodatkowym świadczeniem oraz informacje o sposobach zablokowania lub odblokowania dostępu do usług z dodatkowym świadczeniem dostępne są na stronie WWW Dostawcy Usług.*

4.8. *Dostawca Usług, dla pakietów Usługi Telefonii Stacjonarnej rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych zapewnia Abonentowi będącemu konsumentem narzędzie umożliwiające monitorowanie oraz kontrolowanie wykorzystania Usługi, obejmujące dostęp do aktualnych informacji w tym zakresie.*

4.9. *Dane dla pakietów Usługi Telefonii Stacjonarnej, rozliczanych w oparciu o czas, zawierające informację o czasie i naliczeniach wyrażonych w PLN wykraczających poza Opłatę Abonamentową wybranego przez Abonenta będącego konsumentem pakietu, dostępne są dla każdego Abonenta pod numerem Infolinii dostępnym na stronie www Dostawcy Usług, przy czym za informację aktualną uważa się informację obejmującą stan wykorzystania pakietu najpóźniej sprzed 48 godzin.*

4.10. *Dostawca Usług powiadamia Abonenta będącego konsumentem o zbliżającym się osiągnięciu limitu pakietu Usługi przed osiągnięciem tego limitu oraz o całkowitym wykorzystaniu tego limitu niezwłocznie po jego wykorzystaniu, poprzez kontakt telefoniczny na numer Abonenta, którego informacja ta dotyczy. Dostawca Usług realizuje ten obowiązek informacyjny nie później niż 48 godzin od momentu całkowitego wykorzystania limitu.*

4.11. *Obowiązek poinformowania Abonenta będącego konsumentem przez Dostawcę Usług o zbliżającym się osiągnięciu limitu oraz o całkowitym wykorzystaniu limitu uważa się za wykonany, jeżeli Dostawca Usług wykonał co najmniej 3 próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od zaistnienia zdarzenia wiążącego się z wykonaniem tego obowiązku.*

5. ZASADY UMIESZCZENIA DANYCH ABONENTA W SPISIE ABONENTÓW, TAJEMNICA KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

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.

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,*
c. *blokadę połączeń anonimowych,*
d. *blokadę natychmiastowego przekazywania przez osobę trzecią wywołań kierowanych na numer Abonenta.*

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 komunikacji elektronicznej.*

6.2. *Regulamin wchodzi w życie z dniem 16.07.2026 r. dla Umów/Usług zawieranych/nabywanych od 16.07.2026 r.*