



Niniejszy Regulamin określa warunki oraz zakres świadczenia usług telekomunikacyjnych przez TelePolska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy Al. Jerozolimskich 123A, 02-017 Warszawa.

Postanowienia ogólne

§ 1. Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie oraz Umowie określenia oznaczają:

- Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, która jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Operatorem w formie pisemnej.
- Awaria** – przerwa w działaniu Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej innego operatora niezarządzanej przez Operatora lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta.
- Billing** – podstawowy lub szczegółowy wykaz Usług zrealizowanych przez Operatora na rzecz Abonenta w danym Okresie rozliczeniowym.
- Biuro Obsługi Klienta** – dział w wewnętrznej strukturze organizacyjnej Operatora odpowiedzialny za kontakt z Abonentami w sprawach związanych z Usługami.
- Cennik Usług** – standardowy wykaz cen za Usługi telekomunikacyjne świadczone na rzecz Abonenta przez Operatora, obowiązujący w szczególności w sytuacji zawarcia z Abonentem Umowy na czas nieokreślony lub przekształcenia umowy zawartej z Abonentem na czas określony w ramach promocji lub oferty specjalnej po jej upływie w umowę na czas nieokreślony.
- Cennik promocyjny** – wykaz cen za Usługi telekomunikacyjne świadczone na rzecz Abonenta, w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony w ramach promocji lub oferty specjalnej. Cennik promocyjny jest cennikiem szczególnym w stosunku do Cennika Usług.
- Decyzja UKE** – Decyzja Nr DRTH-WWM-60600-95/06(44) z dnia 6 czerwca 2007 roku, wydana przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, regulująca warunki świadczenia usługi hurtowego dostępu do sieci telekomunikacyjnej Telekomunikacji Polskiej S.A.
- Faktura** – dokument księgowy, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi Operatora.
- Konsument** – osoba fizyczna wnosząca o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
- Lokal** – miejsce tj. nieruchomości lub jej część (budynek lub lokal mieszkalny), w którym Abonent będzie korzystał z Usługi lub w którym zlokalizowane jest Zakończenie Sieci, wskazane w Umowie przez Abonenta.
- Lokal przedsiębiorstwa Operatora** – siedziba Operatora lub punkt obsługi klienta Operatora na terenie kraju.
- Numer klienta** – indywidualny numer przyznawany Abonentowi służący do identyfikacji Abonenta w ramach kontaktu z Operatorem we wszelkich sprawach związanych z Umową.
- Okres rozliczeniowy** – okres 1 miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług przez Operatora na rzecz Abonenta, za który wystawiana jest stosowna Faktura.
- Operator** – TelePolska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy Al. Jerozolimskich 123A, 02-017 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla m.st.

- Opłata wyrównawcza** – kwota nieprzekraczająca wartości ulgi przyznanej Abonentowi w związku z zawarciem Umowy, pomniejszona o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, która może zostać pobrana przez Operatora od Abonenta w przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta.
- Przedstawiciel Operatora** – pracownik lub osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, na podstawie stosownego pełnomocnictwa, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania i zmiany Umowy.
- Regulamin** – Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Operatora.
- Regulamin promocyjny** – regulamin szczególny w stosunku do Regulaminu, obowiązujący Abonenta w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony w ramach promocji lub oferty specjalnej.
- Tytuł prawny** – prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie.
- Umowa** – Umowa o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych zawarta na piśmie pomiędzy Operatorem a Abonentem na czas określony lub czas nieokreślony, według ustaleń dokonanych w Umowie.
- Urządzenie abonencie** – urządzenie telekomunikacyjne udostępnione Abonentowi przez Operatora w celu korzystania z Usługi.
- Urządzenie końcowe** – urządzenie telekomunikacyjne lub jego podzespół przeznaczone do współpracy z siecią telekomunikacyjną, dołączone bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia sieci (np. telefon, centrala abonenta), umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usługi.
- Usługa WLR** – usługa abonamentu telefonicznego, świadczona Abonentom Operatora, przyłączonym lub jeszcze nieprzyłączonym do stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej Telekomunikacji Polskiej S.A. Usługa ta świadczona jest w oparciu o infrastrukturę Telekomunikacji Polskiej S.A. na zasadach i w zakresie ujętym w Decyzji UKE oraz innych aktach, mogących zastąpić w przyszłości Decyzję UKE oraz umowach międzyoperatorских zawartych z Telekomunikacją Polską S.A.
- Usługi** – usługi telekomunikacyjne, świadczone na rzecz Abonenta przez Operatora na podstawie zawartej pomiędzy Operatorem a Abonentem pisemnej Umowy.
- Ustawa** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171 poz. 1800 ze zm.), zwana także Prawem telekomunikacyjnym.
- Użytkownik końcowy** – podmiot korzystający z publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej lub żądający świadczenia takiej usługi dla zaspokojenia własnych potrzeb.
- Zakończenie sieci** – fizyczny punkt, w którym Abonent

otrzymuje dostęp do publicznej sieci telekomunikacyjnej, identyfikujący się za pomocą konkretnego numeru przypisanego do tego zakończenia sieci.

§ 2. Postanowienia ogólne

- Niniejszy Regulamin został wydany na podstawie Ustawy.
- Operator może wprowadzać odrębne Regulaminy dla świadczonych przez siebie usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi Operatora (Regulaminy promocyjne).
- Operator świadczy Usługi telekomunikacyjne zgodnie z zawartą Umową, Regulaminem, Regulaminami promocyjnymi oraz powszechnie obowiązującym polskim prawem na obszarze całego kraju, z zachowaniem wskaźników wymaganej jakości, określonych przepisami prawa i po przystępnej cenie.
- Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu, obowiązującego Abonenta Regulaminu promocyjnego w przypadku zawarcia Umowy na czas określony w ramach promocji lub oferty specjalnej oraz powszechnie obowiązującego prawa polskiego, w tym do terminowego uiszczania obowiązujących Abonenta opłat i należności, określonych w Cenniku Usług i obowiązującym Abonenta Cenniku promocyjnym w przypadku zawarcia Umowy na czas określony w ramach promocji lub oferty specjalnej.
- Regulamin oraz Cennik Usług Operatora dostępne są i przekazywane nieodpłatnie wraz z Umową oraz na każde żądanie Abonenta, jak również podawane do publicznej wiadomości na stronie internetowej Operatora www.telepolska.pl
- Postanowienia zawarte w Regulaminie stanowią integralną część wszystkich Umów zawieranych przez Operatora z Abonentami i wiąże Abonenta w takim zakresie, w jakim uregulowane w nim zagadnienia nie zostały odmiennie rozstrzygnięte w treści postanowień konkretnej Umowy oraz obowiązującym Abonenta Regulaminie promocyjnym w przypadku zawarcia Umowy na czas określony w ramach promocji lub oferty specjalnej.
- Regulamin niniejszy określa:
 - Warunki zawierania przez Operatora Umów z Abonentem.
 - Sposób i termin rozwiązania umowy.
 - Zakres świadczonych publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową.
 - Sposób świadczenia Usług przez Operatora.
 - Zakres obsługi serwisowej.
 - Zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty.
 - Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji.
 - Sposób uzyskania informacji o aktualnym cenniku usług oraz kosztach usług serwisowych.
 - Dane dotyczące jakości usług.
 - Sposób dokonywania rozliczeń pomiędzy Abonentem a Operatorem.
 - Informację o polubownych sposobach rozwiązywania sporów.

Zakres świadczonych usług

§ 3. Sposób świadczenia Usług przez Operatora

- Operator ma możliwość świadczenia następujących usług telefonii stacjonarnej: przyłączenie do sieci w Lokalu Abonenta, utrzymanie łącza telefonicznego z zakończeniem sieci w stałej gotowości do świadczenia usług telekomunikacyjnych, połączenia telefoniczne krajowe w tym: miejscowe i strefowe oraz międzystrefowe, połączenia międzynarodowe oraz połączenia do sieci ruchomych (komórkowych), możliwość przesyłania i odbioru faksów, połączenia z numeracją skróconą, połączenia na bezpłatne numery alarmowe oraz inne dodatkowe usługi telefoniczne w zakresie i na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, Cenniku Usług, Cennikach promocyjnych oraz Regulaminach promocyjnych.
- W ramach stałej opłaty abonamentowej Operator zapewnia:

- Utrzymanie łącza telefonicznego z zakończeniem sieci w stałej gotowości do świadczenia usług telekomunikacyjnych.
 - Możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku Usług oraz Cennikach promocyjnych do danej opłaty abonamentowej.
 - Obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
- Stać opłata abonamentowa, o której mowa w ust. 2, pobierana jest niezależnie od zrealizowanej ilości połączeń przez Abonenta.
 - Zakres Usług oferowanych przez Operatora na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i

organizacyjnych. Informacje o możliwości świadczenia usług dostępne są w Biurze Obsługi Klienta.

- Zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa.
- Operator świadczy Usługi w jeden z następujących sposobów:
 - Poprzez własną infrastrukturę telekomunikacyjną.
 - W oparciu o usługę hurtowego dostępu do sieci Telekomunikacji Polskiej S.A., zwaną Usługą WLR.
 - Na zasadzie dostępu pośredniego, z wykorzystaniem urządzeń dostępowych, instalowanych przez Operatora w siedzibie Abonenta.
 - Na zasadzie dostępu pośredniego poprzez każdorazowy wybór Numeru Dostępu do Sieci (1053) lub na zasadzie zlecenia preselekcji.



- e. Na zasadzie dostępu pośredniego poprzez 7. Warunkiem skorzystania z Usługi WLR w sieci Operatora na każdorazowy wybór Numeru Dostępu do Sieci (1099) lub na zasadzie zlecenia preselekcji. linii Telekomunikacji Polskiej S.A. jest rozwiązanie przez Abonenta umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Telekomunikacją Polską S.A. oraz złożenie stosownego zamówienia na Usługę WLR według wzoru przedstawionego przez Operatora.
- f. Poprzez niezależne łącze cyfrowe typu E1. 8. Sposób świadczenia Usług przez Operatora będzie każdorazowo szczegółowo określony w Umowie.

Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, czas i rozpoczęcie świadczenia usług

§ 4. Zawarcie Umowy

1. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych określa w szczególności:
 - a. Strony umowy, w tym nazwę (firmę), adres i siedzibę Operatora.
 - b. Rodzaj świadczonych usług.
 - c. Termin oczekiwania na przyłączenie do sieci lub termin rozpoczęcia świadczenia usługi.
 - d. Okres na jaki została zawarta Umowa, warunki jej przedłużenia i rozwiązania.
 - e. Informacje dotyczące cen.
 - f. Sposób składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi.
 - g. Okres rozliczeniowy.
 - h. Tryb i warunki dokonywania zmian umowy oraz warunki jej przedłużenia.
 - i. Numery telefonów, dla których realizowane będą usługi telekomunikacyjne, a także adres Zakończenia sieci.
2. Umowa może być zawarta z Użytkownikiem końcowym posiadającym zameldowanie na pobyt stały w lokalu lub nieruchomości lub posiadającym tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości, w których zainstalowane będzie Zakończenie sieci. Abonent obowiązany jest niezwłocznie po utracie tytułu prawnego do Lokalu lub do numeru Zakończenia sieci do pisemnego powiadomienia Operatora o tym fakcie.
3. W celu zawarcia Umowy Użytkownik końcowy zobowiązany jest przedstawić kopie następujących dokumentów:
 - a. W przypadku osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej:
 - a.1 Aktualny odpis z właściwego rejestru lub ewidencji. W przypadku podmiotów nie mających siedziby w Polsce - odpis z właściwego, przewidzianego prawem rejestru kraju, w którym siedzibę ma podmiot, przetłumaczony na język polski przez tłumacza przysięgłego.
 - a.2 Aktualne dokumenty stwierdzające nadanie numeru identyfikacji podatkowej NIP i numeru REGON.
 - a.3 Dostarczenia przez Użytkownika końcowego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z umowy, w szczególności kopię ostatniego rachunku telefonicznego za usługi świadczone z wykorzystaniem numerów telefonów, wskazanych w umowie, poprzez które Abonent korzystać będzie z Usług Operatora.
 - a.4 Dokument pełnomocnictwa w przypadku zawierania Umowy przez przedstawiciela lub pełnomocnika Użytkownika końcowego. Osoba umocowana/pełnomocnik ma jednocześnie obowiązek potwierdzić swoją tożsamość wobec Przedstawiciela Operatora, okazując mu swój dowód osobisty lub inny własny dokument ze zdjęciem.
 - b. W przypadku osób fizycznych, będących jednocześnie przedsiębiorcami (w rozumieniu odrębnych przepisów), Operator ma prawo żądać od takich osób – niezależnie od dokumentu potwierdzającego tożsamość – także dokumenty wymienione w pkt „a” powyżej, odpowiednie dla formy prawnej działalności gospodarczej tych osób. Powyższe postanowienie stosuje się odpowiednio do wspólników spółki cywilnej.
 - c. W przypadku Konsumentów Operator ma prawo żądać dokumentów potwierdzających dane takie jak: imiona i nazwisko, imiona rodziców, miejsce i data urodzenia, adres miejsca zameldowania na pobyt stały, numeru ewidencyjnego PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu, jak również dokumentów potwierdzających możliwość wykonania

- zobowiązania wobec Operatora wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w szczególności wskazanych w pkt „a.3”. Wszelkie inne dane niż wskazane powyżej, w szczególności numer identyfikacji podatkowej NIP, numer konta bankowego lub karty płatniczej, adres korespondencyjny Użytkownika końcowego, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zameldowania na pobyt stały tego Użytkownika końcowego, a także adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych, Użytkownik końcowy może podać Operatorowi dobrowolnie i tylko w takim przypadku Operator może je przetwarzać.
- d. Dokumentu wskazującego na posiadanie Tytułu prawnego do Lokalu, w którym zainstalowane będzie Zakończenie sieci.
4. W przypadku posiadania przez Użytkownika końcowego Tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkownika wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, uruchomienie Usług w Lokalu wymaga przedstawienia przez Użytkownika końcowego pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej.
5. Przepisu ust. 4 nie stosuje się w przypadku gdy właścicielem, użytkownikiem wieczystym nieruchomości lub członkiem spółdzielni mieszkaniowej jest osoba prawna.
6. Operator ma prawo uzależnić zawarcie Umowy od okazania mu przez Użytkownika końcowego oryginałów powyższych dokumentów, celem ich weryfikacji.
7. Umowa może zostać zawarta tylko z Użytkownikiem końcowym uprawnionym do korzystania z numerów telefonów, o których mowa w ust. 3 pkt „a.3”.
8. Warunkiem skorzystania z Usługi WLR w sieci Operatora na linii Telekomunikacji Polskiej S.A. jest rozwiązanie przez Abonenta umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Telekomunikacją Polską S.A. oraz złożenie stosownego zamówienia na Usługę WLR według wzoru przedstawionego przez Operatora.
9. Operator ma prawo żądania okazania dodatkowego dokumentu, o ile wskazane w niniejszym paragrafie dokumenty nie potwierdzają według Operatora możliwości prawidłowego wykonania zobowiązania wobec Operatora.
10. Umowa może zostać zawarta w Lokalu przedsiębiorstwa Operatora lub poza nim w następujący sposób:
 - a. W drodze wymiany podpisanych egzemplarzy Umowy za pośrednictwem poczty lub kuriera.
 - b. Za pomocą faksu lub poczty elektronicznej, z zastrzeżeniem, iż Użytkownik końcowy i Operator mają następnie niezwłocznie dokonać stosownej wymiany podpisanej Umowy.
 - c. W oznaczonym Lokalu przedsiębiorstwa Operatora lub Przedstawiciela Operatora.
 - d. W innym miejscu poza Lokalem przedsiębiorstwa Operatora z upoważnionym Przedstawicielem Operatora.
11. W imieniu Operatora umowę zawiera Przedstawiciel Operatora.
12. Użytkownik końcowy może zawrzeć umowę oraz dokonywać czynności dotyczących wykonania Umowy osobiście bądź przez pełnomocnika upoważnionego na piśmie.
13. W imieniu Użytkownika końcowego będącą osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, Umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do jej reprezentowania zgodnie z zasadą reprezentacji, wynikającą z właściwego rejestru lub ewidencji bądź pełnomocnicy tych podmiotów upoważnieni do jej reprezentowania na podstawie pisemnego pełnomocnictwa udzielonego przez osoby upoważnione do jej reprezentowania zgodnie z zasadą reprezentacji wynikającą z właściwego rejestru lub ewidencji.
14. W przypadku zawarcia Umowy z Abonentem będącym Konsumentem poza Lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez

produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271, ze zm.), Abonent może od Umowy odstąpić bez podania przyczyn w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia, składając osobiście w siedzibie Operatora lub listownie na adres korespondencyjny Operatora z dopiskiem „odstąpienie od umowy” stosowne oświadczenie na piśmie. W takim wypadku Umowa jest uważana za niezawartą. Konsument zobowiązany jest do zwrotu wszystkiego, co otrzymał od Operatora w związku z Umową, w terminie niezwłocznym, ale w żadnym przypadku nie później niż w ciągu 14 dni od daty odstąpienia od Umowy.

15. W przypadku zawarcia Umowy poza Lokalem przedsiębiorstwa Operatora, Umowę uważa się za zawartą w dniu, w którym podpisana przez Abonenta Umowa i komplet dokumentów wymienionych w niniejszym paragrafie wpłyną do siedziby Operatora, z zastrzeżeniem postanowień § 5.

§ 5. Odmowa zawarcia Umowy i świadczenia usług

1. Operator może odmówić zawarcia Umowy lub odstąpić od Umowy w terminie 30 dni roboczych od daty jej zawarcia, w przypadku:
 - a. Gdy świadczenie Usług byłoby niemożliwe z przyczyn technicznych.
 - b. Niespełnienia warunków wynikających z Regulaminu lub Regulaminu promocyjnego w przypadku zawarcia Umowy na czas określony w ramach promocji lub oferty specjalnej, w szczególności gdy Operator nie otrzymał od Użytkownika końcowego lub Abonenta wszystkich wymaganych do zawarcia Umowy dokumentów, wskazanych w § 4., ewentualnie powiłaż uzasadnione podejrzenia co do ich wiarygodności.
 - c. Gdy wcześniej zawarta przez Operatora z danym Użytkownikiem końcowym lub Abonentem Umowa, dotycząca świadczenia usług telekomunikacyjnych, została rozwiązana z przyczyn leżących po stronie Użytkownika końcowego lub Abonenta.
 - d. Gdy Abonenta łączy z Operatorem inna Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych i Abonent nie wywiązuje się z obowiązków z niej wynikających, w szczególności zalega z opłatami na rzecz Operatora.
 - e. Gdy Użytkownik końcowy lub Abonent nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z Umowy zawartej z dotychczasowym operatorem, w szczególności zalega z opłatami na rzecz dotychczasowego operatora.
 - f. Gdy z treści posiadanych przez Operatora danych lub dokumentów przedstawionych przez Użytkownika końcowego lub Abonenta wynika, iż nie daje on rękojmi należytego wykonywania obowiązków wynikających z Umowy, zwłaszcza w zakresie rozliczeń.
 - g. Negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Użytkownika końcowego, dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz.U. Nr 50 poz. 424 ze zm.).
 2. Operator, w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, może odmówić zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Użytkownika końcowego lub Abonenta, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności mogących powstać z Umowy, zwłaszcza w związku z nieterminową wpłatą należności z tytułu świadczenia Usług.
 3. Operator zastrzega sobie prawo do blokowania dostępu do numerów wykorzystywanych na szkodę Abonentów lub Operatora.
- #### § 6. Rozpoczęcie świadczenia usług
1. Operator rozpocznie świadczenie Usług w terminie 30 dni od daty zawarcia Umowy, chyba że Strony postanowią w Umowie inaczej, wskazując inny termin rozpoczęcia



- świadczenia Usług lub rozpoczęcie świadczenia Usług uzależnione będzie od uzyskania przez Abonenta stosownych zezwoleń lub uprawnień w tym:
- a. w przypadku usługi 1053 lub 1099, świadczonej na zasadzie preselekcji - od zrealizowania przez operatora lokalnego zlecenia preselekcji, wystawionego uprzednio przez Abonenta według wzoru przedstawionego przez Operatora,
 - b. w przypadku Usługi WLR – od zrealizowania przez operatora lokalnego zamówienia WLR, wystawionego uprzednio przez Abonenta według wzoru przedstawionego przez Operatora.
- Przez operatora lokalnego wskazanego w ust. 1 rozumie się operatora, który przydzielił Abonentowi numery telefoniczne, poprzez które realizowane będą Usługi.
 - W przypadku podania przez Abonenta błędnych lub nieaktualnych danych w Umowie, termin rozpoczęcia świadczenia Usług może ulec przedłużeniu. Za wszelkie ewentualne niedogodności i opóźnienia w rozpoczęciu świadczenia Usługi z powyższej przyczyny Operator nie ponosi odpowiedzialności w stosunku do Abonenta.
 - Przez zawarcie Umowy, Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku Usług, oraz w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony w ramach promocji lub oferty specjalnej, także w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie promocyjnym oraz Cenniku promocyjnym, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania zapisów Umowy, Regulaminu, Cennika usług oraz obowiązujących go w przypadku zawarcia Umowy z Operatorem w ramach promocji lub oferty specjalnej także Regulaminu promocyjnego i Cennika promocyjnego, w szczególności do terminowego uiszczania należności za Usługi. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi Abonent może korzystać z Usług w zakresie i na warunkach określonych w Umowie.
 - Operator ustala dla Abonenta Numer klienta służący do identyfikacji Abonenta i kontaktów Abonenta z Operatorem we wszystkich sprawach związanych z Umową. Abonent ma obowiązek ujawniania Numeru klienta osobom trzecim. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane udostępnieniem Numeru klienta osobie trzeciej. Numer klienta zostanie przekazany Abonentowi wraz z pierwszą Fakturą.

§ 7. Czas obowiązywania Umowy

- Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że Operator i Abonent postanowią inaczej w Umowie.
- Umowa zawarta na czas określony po upływie czasu, na jaki została zawarta, ulega przedłużeniu w umowę na czas nieokreślony, chyba że Abonent powiadomi Operatora na piśmie, że nie zamierza korzystać z usług Operatora, najpóźniej na koniec Okresu rozliczeniowego, poprzedzającego ostatni Okres rozliczeniowy świadczenia umowy.
- W przypadku Umowy zawartej w trybie zamówienia publicznego ust. 2 nie stosuje się.
- Każda ze Stron może wypowiedzieć w formie pisemnej Umowę z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym nastąpiło wypowiedzenie. Za dzień dokonania wypowiedzenia przyjmuje się dzień wpływu wypowiedzenia do Operatora. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta, Abonent zostanie obciążony Oplatą wyrównawczą, o której mowa w § 1. ust. 15.
- W okresie wypowiedzenia Usługa świadczona jest na zasadach Umowy do daty jej rozwiązania, a Operator pobiera należne opłaty, w tym Abonentem, zgodnie z Obowiązującym Abonenta Cennikiem Usług i Cennikiem

- promocyjnym w przypadku zawarcia Umowy na czas określony w ramach promocji lub oferty specjalnej.
- Wypowiedzenie musi zawierać oznaczenie numeru telefonu, którego dotyczy Umowa.
- Abonent żądając przeniesienia przydzielonego numeru przy zmianie operatora, może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej Umowie. W takim przypadku Abonent obowiązany jest do uiszczenia na rzecz Operatora opłaty w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres Wypowiedzenia, powiększonej o Oplatę wyrównawczą.
- Umowa może zostać rozwiązana w każdym innym terminie na mocy pisemnego porozumienia Stron tj. Operatora i Abonenta.
- Operator ma prawo do rozwiązania Umowy bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym, w sytuacjach wskazanych w niniejszym Regulaminie, w szczególności, ale nie wyłącznie jeżeli:
 - Abonent naruszy postanowienia Umowy lub obowiązującego go Regulaminu lub obowiązującego go Regulaminu promocyjnego.
 - Dane lub informacje podane przez Abonenta przy zawarciu Umowy okażą się nieprawdziwe, błędne lub nieaktualne.
 - Zaprzestanie świadczenia usług zostało nakazane wyrokiem sądu bądź decyzją upoważnionych władz.
 - Abonent korzysta z Usług do celów niezgodnych z prawem.
 - Abonent używa urządzeń uniemożliwiających mu korzystanie z Usług lub podłączonych do sieci Operatora w sposób sprzeczny z warunkami Umowy lub obowiązującym go Regulaminem lub Regulaminem promocyjnym albo dokonuje zmian w urządzeniach, w szczególności w Urządzeniach końcowych lub urządzeniach Operatora.
 - Abonent uniemożliwia lub utrudnia dostęp do urządzeń, w szczególności do Urządzeń końcowych lub urządzeń udostępnionych przez Operatora, w związku z realizacją na jego rzecz Usług.
 - Abonent zalega z opłatami za dwie Faktury z tytułu świadczonych Usług.
 - Operator pozyska informację o zgłoszeniu wniosku o ogłoszenie upadłości Abonenta lub o otwarciu likwidacji Abonenta.
 - Operator pozyska informację o utracie przez Abonenta Tytułu prawnego do Lokalu lub do numeru Zakończenia sieci, z zastrzeżeniem możliwości dalszego świadczenia Usługi w innym miejscu w wyniku przeniesienia przydzielonego numeru przy zmianie lokalizacji, o którym mowa w § 14.
 - Abonent podejmuje działania powodujące zakłócenie pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnej lub teleinformatycznej.
 - Abonent korzysta z Usługi Operatora w innych celach niż prowadzenie rozmów telefonicznych i przesyłanie/odbiór faksów, a w szczególności, ale nie wyłącznie, korzysta z powyższej Usługi do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej, transferowania ruchu telekomunikacyjnego do innych sieci telekomunikacyjnych.
 - Nie jest możliwe dalsze świadczenie na rzecz Abonenta Usług lub też zapewnienie ich należytej jakości z przyczyn technicznych lub innych, niezależnych od Operatora.
- Okoliczności, o których mowa w ust. 9 pkt a-k, stanowią w szczególności, ale nie wyłącznie przesłanki do rozwiązania Umowy, bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym przez Operatora z wyłącznej winy Abonenta i obciążenia Abonenta przez Operatora stosowną Oplatą wyrównawczą.
- Umowa wygasa wskutek:
 - Upływu czasu, na który została zawarta, z

- zastrzeżeniem postanowień wskazanych w ust.2.
 - Śmierci Abonenta z zastrzeżeniem ust. 12 poniżej.
 - Utraty bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejęciem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który powstaje w wyniku łączenia, podziału lub przekształcenia Abonenta w trybie określonym w tytule IV ustawy z dnia 15 września 2000 roku Kodeks spółek handlowych (Dz.U. Nr 94, poz. 1037).
 - Utraty przez Operatora uprawnień do świadczenia Usług.
- Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, Operator zaprzestaje świadczenia wszelkich Usług na rzecz Abonenta oraz ma prawo do usunięcia wszelkich danych i informacji dotyczących Abonenta, uzyskanych w związku ze świadczeniem Usług. W przypadku, o którym mowa w ust. 11 pkt „b”, Operator zaprzestaje świadczenia wszelkich usług z dniem uzyskania przez Operatora udokumentowanej informacji o śmierci Abonenta.
 - W przypadku śmierci Abonenta, będącego Konsumentem, Operator umożliwia zawarcie nowej umowy w tej samej lokalizacji osobom będącymi następcami prawnymi Abonenta. Spadkobiercy Abonenta będącego Konsumentem mogą wystąpić do Operatora o zawarcie Umowy na takich samych warunkach, na jakich uprzednio obowiązywała Umowa ze zmarłym Abonentem.

§ 8. Zmiana postanowień Umowy oraz danych w niej zawartych

- Wszelkie zmiany postanowień Umowy, w tym rozszerzenie zakresu świadczonych usług w ramach Umowy, wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności. Operator niniejszym nie przewiduje możliwości dokonywania jakichkolwiek zmian warunków Umowy za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności w formie telefonicznej.
- Abonent zobowiązany jest powiadamiać Operatora na piśmie o zmianach danych zawartych w Umowie oraz w treści przekazanych przez Abonenta przy zawarciu Umowy dokumentów, w terminie 14 dni od dnia ich zaistnienia. Operator nie odpowiada za szkody powstałe w wyniku niedopatrzania tego obowiązku przez Abonenta. W przypadku nie poinformowania Operatora o zmianie adresu, wszelkie pisma oraz oświadczenia Operatora kierowane na ostatnio wskazany adres, traktowane będą jako doręczone. Zmiana danych, o których mowa powyżej, nie stanowi zmian warunków Umowy.
- Operator zobowiązany jest powiadomić Abonenta na piśmie o treści każdej proponowanej zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie z wyprzedzeniem co najmniej 1 okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Operator zobowiązany jest ponadto poinformować Abonenta o prawie do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian.
- Operator zobowiązany jest również do poinformowania Abonenta, iż w przypadku, o którym mowa w ust. 3, Operatorowi z tytułu wypowiedzenia Umowy przez Abonenta nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze. Operator nie traci jednak prawa do roszczenia odszkodowawczego, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 3, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.
- Abonent nie może pod rygorem bezskuteczności przenieść na osoby trzecie żadnych praw, wynikających z Umowy, bez uzyskania uprzedniej pisemnej zgody Operatora. Tym samym wyłączona jest możliwość dokonania cesji praw i obowiązków przez Abonenta bez zgody Operatora.

Tryb postępowania reklamacyjnego

- ### § 9. Postępowanie reklamacyjne
- Reklamację może zgłosić Abonent, osoba, która jest wymieniona w Umowie jako przedstawiciel Abonenta lub inna osoba posiadająca stosowne upoważnienie, wystawione przez Abonenta.
 - Reklamacja może zostać złożona z tytułu:
 - Niedotrzymania z winy Operatora określonego terminu zawarcia Umowy lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług.

- Niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi telekomunikacyjnej.
 - Nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi telekomunikacyjnej.
- Operator jest odpowiedzialny za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji oraz poinformowanie Abonenta o sposobie jej rozpatrzenia.
 - Reklamacja może być złożona pisemnie na adres Al. Jerozolimskie 123A, 02-017 Warszawa, telefonicznie na

- numer: (22) 397-33-33, lub faksem na numer (22) 397-33-99, ustnie do protokołu sporządzonego przez Operatora, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną na adres e-mail: bok@telepolska.pl, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
- Reklamacja może być złożona w siedzibie Operatora tj. Al. Jerozolimskie 123A, 02-017 Warszawa, jak i w każdej jednostce Operatora obsługującej abonentów.



6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w miejscu wskazanym w ust. 4, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację, obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
7. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną na adres e-mail: bok@telepolska.pl, Operator obowiązany jest w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Powyższe nie ma zastosowania w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
8. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi 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. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
9. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby użytkownika, zwanego dalej „reklamującym”, określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu, przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci, wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty, numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności, podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
10. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku zapłaty należności wynikającej z Faktury, z wyjątkiem części będącej przedmiotem reklamacji. W przypadku złożenia reklamacji, dotyczącej wysokości naliczonych opłat za czas trwania postępowania reklamacyjnego, odsetki od kwoty objętej reklamacją nie będą naliczane.
11. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota odszkodowania lub innej należności, o której mowa w ust. 9, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
12. Poza elementami wskazanymi w ust. 9, reklamacja w przypadku gdy dotyczy niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, powinna zawierać datę złożenia wniosku o zawarcie umowy.
13. Poza elementami wskazanymi w ust. 9, reklamacja w przypadku gdy dotyczy niedotrzymania z winy Operatora, określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych, terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług, powinna zawierać datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
14. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 9-13, Operator obowiązany jest do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia.
15. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 9-13, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego 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 bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
16. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od jej złożenia, reklamacja uważana jest za uwzględnioną.
17. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać: nazwę jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację, powołanie podstawy prawnej, rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty, w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu, pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie 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 110 Ustawy, podpis upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
18. W przypadku uwzględnienia reklamacji, przysługujące z tytułu odszkodowania lub innej należności kwoty pieniężne, zgodnie z życzeniem Abonenta, zwracane są przelewem na rachunek bankowy Abonenta albo zaliczane na poczet przyszłych należności za świadczone przez Operatora Usługi.
19. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna, poza elementami wskazanymi w ust. 17, zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne, a także powinna zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
20. Abonent może dochodzić roszczeń wobec Operatora w postępowaniu sądowym (przed sądem powszechnym) lub w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym (o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy) dopiero po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego w powyższym przypadku uważa się za wyczerpaną, jeżeli Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja Usługi telekomunikacyjnej została uznana.
21. Szczegółowe zasady reklamacji reguluje Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz.U.2004. Nr 226, poz. 2291).

Instalacja urządzeń, Obsługa serwisowa

§ 10. Instalacja urządzeń i Obsługa serwisowa

1. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
 - a. Informację dotyczące aktualnych cen oraz zakresu świadczonych usług.
 - b. Informację o ofertach promocyjnych.
 - c. Telefoniczną obsługę Abonenta przez całą dobę pod numerem (22) 397-33-33.
 - d. Przyjmowanie reklamacji.
 - e. Dokonanie czynności związanych z usuwaniem usterek i awarii.
2. Wysokość opłat za usługi serwisowe określa Umowa lub Cennik Usług, lub w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony w ramach promocji lub oferty specjalnej, obowiązujący Abonenta Regulamin promocyjny lub Cennik promocyjny. Niezależnie od powyższego, wszelkie informacje dotyczące opłat za usługi serwisowe dostępne są w Biurze Obsługi Klienta Operatora.
3. W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, Operator udostępni Abonentowi, na czas obowiązywania Umowy, Urządzenie abonentkie o specyfikacji określonej w Umowie. Opłata za korzystanie z Urządzenia abonentkiego zawarta jest w opłacie abonamentowej, chyba że Umowa przewiduje inaczej. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za przekazane mu przez Operatora, w celu świadczenia Usług, Urządzenie abonentkie, o którym mowa powyżej, i ma obowiązek używać go zgodnie z ogólnie obowiązującymi zasadami używania urządzeń elektronicznych.
4. Operator zapewnia w ramach świadczonych Usług kontrolę, konserwację i usuwanie Awarii należących do Operatora urządzeń, przekazanych przez niego Abonentowi w związku z zawarciem Umowy.
5. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń końcowych oraz Urządzeń abonentkich w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny, w celu umożliwienia Operatorowi świadczenia Usług.
6. Zgoda na instalację i eksploatację Urządzeń końcowych oraz Urządzeń abonentkich oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, zainstalowanie Zakończenia sieci oraz innych urządzeń, w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora.
7. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia końcowego lub Urządzenia abonentkiego.
8. Abonent odpowiada za uszkodzenie, zniszczenie lub utracenie Urządzenia końcowego lub Urządzenia abonentkiego lub jego części, należących do Operatora, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora, spowodowane winą umyślną lub rażącym niedbalstwem. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy Urządzenia końcowego lub Urządzenia abonentkiego w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało w szczególności na skutek:
 - a. Samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Abonenta.
 - b. Świadomego zniszczenia Urządzenia końcowego lub Urządzenia abonentkiego przez Abonenta.
 - c. Uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji.
 - d. Niepowiadomienia Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia końcowego lub Urządzenia abonentkiego.
 - e. Nieprawidłowego działania podłączonych urządzeń Abonenta.
9. Abonent jest zobowiązany udostępnić Przedstawicielowi Operatora lub Telekomunikacji Polskiej S.A., lub innym upoważnionym podmiotom działającym w imieniu i na zlecenie Operatora lub Telekomunikacji Polskiej S.A., nieruchomości Lokal, w którym znajduje się Zakończenie sieci i umożliwić powyższym podmiotom instalację Urządzenia końcowego oraz Urządzenia abonentkiego w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Dokonanie wszelkich niezbędnych czynności nastąpi w terminie ustalonym przez Strony. Abonent powinien wskazać taki termin na dokonanie wszelkich niezbędnych instalacji, aby podczas czynności w Lokalu przebywał Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba. Abonent jest tym samym zobowiązany umożliwić Operatorowi przeprowadzenie wszelkich prac niezbędnych dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi.
10. Urządzenia końcowe włączone do sieci telekomunikacyjnej powinny spełniać wymagania zasadnicze, o których mowa w art. 153 Ustawy, potwierdzone dokumentami takimi jak: świadectwo homologacji, certyfikat zgodności, deklaracja zgodności lub znak zgodności.
11. Abonent zobowiązany jest korzystać z Urządzeń końcowych oraz Urządzeń abonentkich w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu sieci telekomunikacyjnej. W przypadku stwierdzenia przyłączenia przez Abonenta urządzeń nie mających dokumentów lub znaków, o których mowa w ust. 10, Operator może ograniczyć, a następnie wyłączyć świadczenie Usług telekomunikacyjnych, określonych w Umowie, do czasu usunięcia przez Abonenta niezgodności i wykonania przez niego zobowiązania, z zastrzeżeniem, iż niezależnie od powyższych uprawnień, nieusunięcie niezgodności w terminie wskazanym przez Operatora stanowi przesłankę do rozwiązania Umowy bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym przez Operatora z wyłącznej winy Abonenta i obciążenia Abonenta przez Operatora stosowną Opłatą wyrównawczą.
12. Za prawidłowe działanie Urządzeń końcowych lub innych urządzeń, będących własnością Abonenta, w tym za ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi wyłącznie Abonent.
13. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi Operatora lub Przedstawicielowi Telekomunikacji Polskiej S.A., lub innym upoważnionym podmiotom działającym w imieniu i na zlecenie Operatora lub Telekomunikacji Polskiej S.A., sprawdzenie stanu technicznego Urządzeń końcowych, Urządzeń abonentkich, Zakończenia sieci lub innych urządzeń w jego Lokalu lub nieruchomości, jeśli jest to konieczne do należytego świadczenia Usług lub rozpatrzenia reklamacji.
14. Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Urządzeniach końcowych, Urządzeniach abonentkich,



- Zakończenia sieci lub innych urządzeniach zainstalowanych u Abonenta, mają prawo dokonywać wyłączanie służby techniczne Operatora lub Telekomunikacji Polskiej S.A., lub podmioty działające w imieniu i na zlecenie Operatora, lub Telekomunikacji Polskiej S.A.
15. Uszkodzenia sieci telekomunikacyjnej oraz Urządzeń końcowych, Urządzeń abonenckich lub Zakończenia sieci,

powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, usuwane są na jego koszt.

16. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Abonentowi Urządzeń końcowych, Urządzeń abonenckich lub Zakończenia sieci jest złożenie podpisu przez Abonenta na protokole odbioru, przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora lub Telekomunikacji Polskiej S.A., lub podmiotu

działającego w imieniu i na zlecenie Operatora, lub Telekomunikacji Polskiej S.A. Podpisanie protokołu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że Urządzenia końcowe, Urządzenia abonenckie lub Zakończenie sieci nie posiadały jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru.

Odpowiedzialność Operatora

- § 11. Odpowiedzialność Operatora**
1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzebrzeżenia przez Abonenta postanowień Umowy, Regulaminu lub obowiązującego Abonenta Regulaminu promocyjnego w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony w ramach promocji lub oferty specjalnej.
2. Jako działanie siły wyższej uznaje się zdarzenia nadzwyczajne, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia, i którym żadna ze Stron nie mogła przeciwdziałać, w szczególności klęski żywiołowe, pożary, powódzie, stan wyjątkowy, zamieszki, wojna, wojna domowa, strajki. Każda ze Stron, poszkodowana w wyniku działania siły wyższej, ma obowiązek pisemnie powiadomić o tym drugą Stronę. Niedopełnienie obowiązków powiadomienia jest usprawiedliwione przez czas trwania siły wyższej. Jeżeli czas trwania siły wyższej jest dłuższy niż 2 miesiące, wówczas każda ze Stron ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, po uprzednim pisemnym poinformowaniu o tym drugiej Strony.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności w szczególności za:
- Niewykonanie bądź nienależyte wykonanie Umowy z przyczyn niezależnych od Operatora.
 - Szkody lub straty spowodowane przyczynami technicznymi leżącymi po stronie innych podmiotów.
 - Wszelkie szkody wynikłe z wadliwego działania urządzeń wykorzystywanych przez Abonenta.
 - Za straty związane z awarią, która nie została zgłoszona w możliwie najkrótszym czasie do Biura Obsługi Klienta, nie później niż w ciągu 24 godzin od momentu zaistnienia awarii.
 - Niewykonanie bądź nienależyte wykonanie Umowy z powodu nieprawidłowego działania Urządzeń końcowych Abonenta.
 - Treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Abonenta korzystającego z Urządzeń końcowych, Urządzeń abonenckich lub innych Usług.
 - Zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta, znajdujących się w Urządzeniach końcowych, Urządzeniach abonenckich oraz innych urządzeniach do nich przyłączonych.
 - Szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta zabezpieczeń danych oraz oprogramowania w Urządzeniach końcowych, Urządzeniach abonenckich oraz innych urządzeniach do nich

- przyłączonych.
- Wobec Abonentów nie będących Konsumentami Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy z powodu działań osób trzecich.
4. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, Operator ponosi wobec Abonenta odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta udokumentowanej szkody, z wyłączeniem utraconych korzyści i przy uwzględnieniu zasad wskazanych w niniejszym paragrafie.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść publikacji dostępnych w sieci Internet, za wyjątkiem umieszczanych na stronie internetowej Operatora tj. www.telepolska.pl
6. Operator oświadcza, iż posiada wszelkie uprawnienia do świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych Umową, w szczególności prowadzi działalność na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych Nr 2416, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
7. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi (za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny przerwy), Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według Faktur z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. W przypadku, gdy Abonent otrzymał mniej niż trzy Faktury – na podstawie średniej opłaty miesięcznej z wszystkich wystawionych Faktur na rzecz Abonenta. Powyższe odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
8. Niezależnie od odszkodowania, o którym mowa w ust. 7, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej trwająca dłużej niż 12 godzin, abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
9. Z tytułu niedotrzymania z winy Operatora:
- terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej lub
 - określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług
- za każdy dzień przekroczenia terminu Abonentowi przysługuje od Operatora odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w Umowie miesięcznej opłaty abonamentowej, stosowanej przez Operatora za świadczenie Usługi.
10. Roszczenia dochodzone na podstawie ust. 7-9 przedawniają się z upływem 12 miesięcy od końca okresu

- rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi albo od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana. Bieg przedawnienia roszczeń zawieszają się na okres od dnia wniesienia reklamacji usługi telekomunikacyjnej do dnia udzielenia na nią odpowiedzi, nie dłużej jednak niż na okres przewidziany do rozpatrzenia reklamacji.
11. Do okresu, za który Abonentowi przysługują należności określone w ust. 7-9, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności gdy Abonent uniemożliwił Przedstawicielom Operatora lub Telekomunikacji Polskiej S.A., lub podmiotom działającym w imieniu i na zlecenie Operatora, lub Telekomunikacji Polskiej S.A. dostęp do Urządzenia końcowego, Urządzenia abonenckiego lub Zakończenia sieci, znajdującego się w Lokalu, w celu przeglądu, pomiarów oraz usunięcia Awarii lub w inny sposób utrudniał usunięcie usterki lub Awarii.
12. Spór cywilnoprawny między Abonentem, będącym Konsumentem, a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes UKE na wniosek Konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Prezes UKE może wyznaczyć Stronom termin do polubownego zakończenia sprawy. Prezes UKE odstępuje od postępowania mediacyjnego, jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie została polubownie zakończona oraz w razie oświadczenia co najmniej jednej ze stron, że nie wyraża ona zgody na polubowne zakończenie sprawy.
13. Stałe polubowne sądy konsumenckie przy Prezesie UKE, zwane dalej „sądami polubowymi”, tworzone są na podstawie umów o zorganizowaniu takich sądów, zawartych przez Prezesa UKE z organizacjami pozarządowymi reprezentującymi konsumentów, przedsiębiorców telekomunikacyjnych lub operatorów pocztowych. Koszty administracyjne funkcjonowania sądów polubownych pokrywa Prezes UKE. Sądy polubowne rozpatrują spory o prawa majątkowe wynikłe z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, zawartych pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi.
14. Abonent będący Konsumentem może dochodzić roszczeń wobec Operatora w postępowaniu sądowym (przed sądem powszechnym) lub w postępowaniu mediacyjnym, lub przed sądem polubownym, o których mowa w ust. 12-13, dopiero po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego.

Ochrona danych osobowych

- § 12. Tajemnica telekomunikacyjna**
1. Operator jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 ze zm.). Dane osobowe Abonenta będą przetwarzane przez Operatora wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji niniejszej Umowy oraz wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów Operatora zgodnie z art. 23 ust. 1 pkt 3 i 5 oraz art. 24 ust. 1 powyższej ustawy. Abonent ma prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania.
2. Operator zapewnia Tajemnicę komunikowania się w sieciach telekomunikacyjnych, zwaną „tajemnicą telekomunikacyjną”, która obejmuje:
- Dane dotyczące użytkownika.
 - Treść indywidualnych komunikatów.
 - Dane transmisyjne, które oznaczają dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej, wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego

- użytkownika publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.
- Dane o lokalizacji, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia rachunku.
 - Dane o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami sieci, w tym dane o nieudanych próbach połączeń, oznaczających połączenia między telekomunikacyjnymi urządzeniami końcowymi lub zakończeniami sieci, które zostały zestawione i nie zostały odebrane przez użytkownika końcowego lub nastąpiło przerwanie zestawianych połączeń.
3. Operator uprawniony jest do przetwarzania następujących danych dotyczących Abonenta będącego osobą fizyczną:
- Nazwisk i imion.
 - Imion rodziców.
 - Miejsca i daty urodzenia.
 - Adresu miejsca zameldowania na pobyt stały.
 - Numeru ewidencyjnego PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej.
 - Nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii

- Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu.
- Zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
4. Poza danymi, o których mowa w ust. 3, Operator może, za zgodą Abonenta będącego osobą fizyczną, przetwarzać inne dane tego Abonenta w związku ze świadczoną Usługą, w szczególności:
- Numer identyfikacji podatkowej NIP.
 - Numer konta bankowego lub karty płatniczej.
 - Adres korespondencyjny Abonenta, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zameldowania na pobyt stały tego Abonenta.
 - Adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych.
5. Operator uprawniony jest do przetwarzania następujących danych Abonentów innych niż osoba fizyczna nie prowadząca działalności gospodarczej:
- Nazwa/Firma.
 - Siedziby i adresu.



- c. Zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora, wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
 - d. Numeru identyfikacji podatkowej NIP.
 - e. Numeru REGON.
 - f. Rodzaju prowadzonej działalności gospodarczej.
 - g. Numeru konta bankowego.
 - h. Adresu Abonenta do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres jego siedziby.
 - i. Adresu poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych.
6. Operator zapewnia należyłą staranność, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczeniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
 7. Operator, w celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu telekomunikacyjnego w związku ze świadczeniem przez

- siebie Usługami, podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych Usług.
8. Dane Abonentów mogą być przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu - w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w Ustawie lub przepisach odrębnych.
 9. Osoby lub podmioty działające w imieniu Operatora mogą włączyć się do trwającego połączenia, jeżeli jest to niezbędne do usunięcia Awarii, usterek, zakłóceń lub w innym celu, związanym z utrzymaniem sieci telekomunikacyjnej lub świadczeniem Usługi telekomunikacyjnej, pod warunkiem sygnalizacji tego faktu osobom uczestniczącym w połączeniu.
 10. Operator zapewnia Abonentowi możliwość prezentacji identyfikacji Zakończenia sieci, z którego inicjowane jest połączenie, zwanej dalej „prezentacją identyfikacji linii wywołującej”, przed dokonaniem połączenia. Oznacza to, że inny użytkownik Zakończenia Sieci może odczytać numer

- identyfikujący Zakończenie Sieci Abonenta. Operator umożliwia Abonentowi nieodpłatne dokonanie stałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywołanego podczas wywołania i połączenia, poprzez złożenie przez Abonenta u Operatora zlecenia blokowania prezentacji numeru telefonicznego identyfikującego Zakończenie Sieci Abonenta.
11. Operator przetwarza dane transmisyjne, niezbędne dla naliczania opłat Abonenta za świadczone na jego rzecz Usługi w ramach Umowy i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich, obejmujące m.in. dane o wykonanych usługach telekomunikacyjnych, dane o numerze użytkownika wywołującego lub wywołwanego, rodzaj i czas połączeń oraz dane o jakości połączenia. Powyższe dane będą przetwarzane tylko i wyłącznie w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w Ustawie lub przepisach odrębnych.

Warunki zmiany i przeniesienia numeru

§ 13. Zmiana przydzielonego numeru

1. Abonent może wystąpić z wnioskiem w formie pisemnej do Operatora o zmianę przydzielonego numeru, jeżeli korzystanie z przydzielonego numeru jest dla Abonenta uciążliwe.
2. We wniosku Abonent ma obowiązek wykazać, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe, w szczególności ma obowiązek opisać i wyjaśnić, na czym polega uciążliwość. Jeżeli uciążliwość polega na występowaniu uciążliwych połączeń, to wówczas Abonent podaje ich przybliżone daty i godziny.
3. Wniosek Abonenta spełniający wymogi, o których mowa w ust. 2, podlega rozpatrzeniu i zrealizowaniu w terminie 21 dni od dnia jego złożenia, z zastrzeżeniem ust. 5.
4. Zrealizowanie wniosku abonenta polega na przydzieleniu, zamiast dotychczasowego, nowego numeru i jego uruchomieniu. Przed uruchomieniem nowego numeru Operator zawiadamia w formie pisemnej Abonenta o przydzieleniu i o terminie uruchomienia nowego numeru. Powyższe zawiadomienie powinno być doręczone Abonentowi w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.
5. W przypadku negatywnego rozpatrzenia wniosku Operator, w terminie 21 dni od dnia jego złożenia, zawiadamia w formie pisemnej Abonenta o odmowie zmiany przydzielonego numeru wraz z podaniem uzasadnienia. Odmowa zmiany przydzielonego numeru z powodu braku możliwości technicznych, może być udzielona Abonentowi w przypadku wydania przez Prezesa UKE decyzji w przedmiocie zawieszenia uprawnienia, o którym mowa w ust. 1.
6. Szczegółowe zasady zmiany przydzielonego numeru reguluje Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 17 czerwca 2009 r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych (Dz.U. Nr 97, poz. 810).

§ 14. Przeniesienie przydzielonego numeru przy zmianie lokalizacji

1. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent może żądać, poprzez wystąpienie ze stosownym pisemnym wnioskiem do Operatora, przeniesienia przydzielonego numeru do nowej lokalizacji w ramach istniejącej sieci tego samego operatora.
2. Wniosek Abonenta podlega rozpatrzeniu i zrealizowaniu w terminie 21 dni od dnia jego złożenia, z zastrzeżeniem ust. 5-6.
3. Zrealizowanie wniosku Abonenta polega na przeniesieniu przydzielonego numeru do nowej lokalizacji i jego uruchomieniu.
4. Przed uruchomieniem przydzielonego numeru w nowej lokalizacji, Operator zawiadamia w formie pisemnej Abonenta o przeniesieniu przydzielonego numeru do nowej lokalizacji i o terminie jego uruchomienia. Powyższe

- zawiadomienie powinno być doręczone Abonentowi w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.
5. Odmowa przeniesienia przydzielonego numeru może być udzielona Abonentowi wyłącznie w przypadku:
 - a. Braku możliwości technicznych, stwierdzonego decyzją Prezesa UKE w przedmiocie zawieszenia uprawnienia, o którym mowa w art. 70 Ustawy.
 - b. Gdy nowa lokalizacja Abonenta znajduje się: poza obszarem sieci telekomunikacyjnej Operatora obsługującego Zakończenie sieci Abonenta lub w strefie numeracyjnej innej niż lokalizacja, w której przydzielono Abonentowi numer geograficzny.
 6. W przypadku negatywnego rozpatrzenia wniosku Operator, w terminie 21 dni od dnia złożenia tego wniosku, zawiadamia, w formie pisemnej, Abonenta o odmowie przeniesienia przydzielonego numeru do nowej lokalizacji wraz z podaniem uzasadnienia.
 7. Szczegółowe zasady przeniesienia przydzielonego numeru przy zmianie lokalizacji reguluje Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 17 czerwca 2009 r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych (Dz.U. Nr 97, poz. 810).

§ 15. Przeniesienie przydzielonego numeru przy zmianie dostawcy usług zapewniającego przyłączenie do publicznej sieci telefonicznej

1. Abonent może przy zmianie operatora żądać przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci operatora na obszarze geograficznym. Abonent w celu realizacji powyższego uprawnienia występuje z wnioskiem w formie pisemnej do nowego operatora.
2. Przepisu ust. 1 nie stosuje się do przenoszenia numerów pomiędzy stacjonarnymi i ruchomymi publicznymi sieciami telefonicznymi.
3. Za przeniesienie przydzielonego numeru nie pobiera się opłat od abonenta.
4. Termin na rozpatrzenie przez nowego operatora wniosku, o którym mowa w ust. 1, wynosi zasadniczo odpowiednio:
 - a. 1 dzień roboczy, gdy abonent będący stroną umowy z dostawcą usług zapewniającym przyłączenie do stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej składa wniosek osobiście w jednostce organizacyjnej nowego dostawcy.
 - b. 14 dni roboczych, gdy abonent będący stroną umowy z dostawcą usług zapewniającym przyłączenie do stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej składa wniosek w inny sposób niż określony w pkt „a”.
5. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia wniosku, o którym mowa w ust. 1, nowy operator niezwłocznie zawiera z abonentem umowę o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru, która powinna w szczególności określać termin rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego operatora,

- zgodny z terminem rozwiązania umowy z dotychczasowym operatorem.
6. Przeniesienie numeru następuje z dniem rozwiązania umowy z dotychczasowym operatorem. W dniu przeniesienia numeru nowy operator informuje pisemnie abonenta o rozpoczęciu świadczenia usług oraz niezwłocznie przesyła pisemne potwierdzenie przeniesienia numeru.
 7. Przeniesienie przydzielonego numeru nie może powodować przerwy w świadczeniu usług telekomunikacyjnych dłuższej niż 24 godziny, liczone od określonego w umowie, o której mowa w ust. 5, dnia rozpoczęcia świadczenia tych usług, chyba że Abonent wyraził w umowie zgodę na dłuższą przerwę, określając czas jej trwania.
 8. W przypadku braku możliwości technicznych, stwierdzonego decyzją Prezesa UKE w przedmiocie zawieszenia uprawnienia, o którym mowa w art. 71 Ustawy, nowy operator niezwłocznie zawiadamia pisemnie Abonenta o odmowie przeniesienia przydzielonego numeru wraz z podaniem uzasadnienia.
 9. Nowy operator odmawia zawarcia umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru w przypadku, gdy lokalizacja wnioskującego abonenta, będącego stroną umowy z dostawcą usług zapewniającym przyłączenie do stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej, znajduje się:
 - a. Poza obszarem sieci telekomunikacyjnej operatora, do którego zapewnia przyłączenie nowy operator.
 - b. W strefie numeracyjnej innej niż lokalizacja, w której przydzielono Abonentowi numer geograficzny.
 10. Oświadczenia składane w imieniu Abonenta przez nowego operatora uznaje się za doręczone dotychczasowemu operatorowi w momencie wprowadzenia do systemu elektronicznej wymiany danych.
 11. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru w sytuacji i na warunkach wskazanych w niniejszym paragrafie, może rozwiązać umowę z dotychczasowym operatorem bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej umowie. W takim przypadku abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu operatorowi w wysokości nieprzekraczającej 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.
 12. Szczegółowe zasady Przeniesienia przydzielonego numeru przy zmianie dostawcy usług zapewniającego przyłączenie do publicznej sieci telefonicznej reguluje Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 17 czerwca 2009 r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych (Dz.U. Nr 97, poz. 810).

Ograniczenie, zawieszenie świadczenia usług i rozwiązanie umowy

§ 16. Ograniczenie, zawieszenie świadczenia usług i rozwiązanie Umowy

1. Operator ma prawo:
 - a. Ograniczyć świadczenie Usług, utrzymując świadczenie usług niepowiększających zadłużenia

Abonenta, w tym przekazywanie połączeń do Abonenta lub połączeń bezpłatnych, jeżeli Abonent pozostaje w opóźnieniu z płatnością należności za wykonanie Usług przez okres dłuższy niż jeden okres rozliczeniowy.

- b. Ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające, albo



- uniemożliwiającej świadczenie lub korzystanie z Usług telekomunikacyjnych, albo:
- Narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby korzystającej z Usług.
 - Wykorzystuje Usługę do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami.
 - Korzysta z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy, w szczególności wskazanych w § 10 ust. 10.
 - Urządzenia Abonenta, umożliwiające mu korzystanie z Usług, powodują zakłócenia w sieci telekomunikacyjnej.
 - Nie złoży, w terminie wskazanym przez Operatora,żądanego zabezpieczenia.
 - Podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe, błędne lub nieaktualne dane, lub informacje mogące mieć wpływ na wykonywanie Umowy.
 - Uniemożliwia Przedstawicielom Operatora lub Telekomunikacji Polskiej S.A., lub innym upoważnionym podmiotom działającym w imieniu i na zlecenie Operatora lub Telekomunikacji Polskiej S.A., wymianę Urządzenia końcowego, Urządzenia abonenckiego, Zakończenia sieci lub innych urządzeń w wyznaczonym przez Operatora terminie bądź też uniemożliwia dostęp do Urządzenia końcowego, Urządzenia abonenckiego, Zakończenia sieci lub innego urządzenia znajdującego się w Lokalu, w celu usunięcia Awarii lub usterek.
- Ponadto Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli:
 - Żądanie takie zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego, lub inne właściwe władze albo będą tego wymagać przepisy prawa.
 - Zachodzą uzasadnione okoliczności uniemożliwiające spełnienie wymagań dotyczących zachowania ciągłości świadczenia usług telekomunikacyjnych w przypadku awarii sieci telekomunikacyjnej lub w sytuacjach szczególnego zagrożenia.
 - Z innych względów, w szczególności technicznych lub z przyczyn leżących po stronie innych operatorów, Operator przejściowo utraci możliwości świadczenia Usług, a także gdy Operator utraci możliwość świadczenia usługi z powodu siły wyższej.
 - Żądanie zawieszenia usługi zgłosi pisemnie Abonent. Operator zawiesza wówczas świadczenie usługi na czas zgodnie z żądaniem Abonenta, nie dłuższy jednak niż 12 miesięcy.
 - Z dniem Zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.
 - Ponowna aktywacja Usług następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, nie wcześniej niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Operatora wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie.
 - Ponowna aktywacja usług następuje na pisemny wniosek Abonenta. Za ponowną aktywację Usług pobiera się opłatę wg Cennika Usług lub obowiązującego Abonenta Cennika promocyjnego, w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony w ramach promocji lub oferty specjalnej.
 - W okresie Zawieszenia Usług od Abonentów pobierane są opłaty określone w Cenniku Usług lub obowiązującym Abonenta Cenniku promocyjnym, w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony w ramach promocji lub oferty specjalnej.
 - Niezależnie od trybu rozwiązania Umowy, wskazanego w Regulaminie, Operator może jednostronnie rozwiązać umowę z Abonentem, któremu ograniczył lub zawiesił świadczenie Usług, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do:
 - Zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 15 dni, w przypadku zwłoki w płatności za wykonane usługi telekomunikacyjne.
 - Usunięcia przyczyn zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług w przypadkach, o których mowa w ust. 1 pkt „b”.
 - W przypadku sporu co do wysokości należności, odłączenie nie może nastąpić do czasu rozstrzygnięcia sporu, pod warunkiem zapłaty należności bieżących. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczenia należności nie objętych sporem.
 - W przypadkach, gdy przerwa w świadczeniu Usług spowodowana będzie rutynowymi czynnościami, jak konserwacja, renowacja, zmiany bądź rozbudowa sieci, Operator ma obowiązek zawiadomić Abonenta o przewidywanej przerwie oraz czasie jej trwania z co najmniej 2-dniowym wyprzedzeniem. W powyższej sytuacji Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody bądź straty poniesione przez Abonenta w wyniku przerwy, ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług.

Opłaty i rozliczenia

§ 17. Wysokość opłat za Usługi

- Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta oraz sposób ich naliczania określa Cennik Usług, a w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony w ramach promocji lub oferty specjalnej obowiązujący Abonenta Cennik promocyjny.
- Opłaty wskazane na fakturach są naliczane: z góry w przypadku opłat abonamentowych oraz z dołu za pozostałe opłaty.
- Operator zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w wysokości i sposobie stosowania opłat za Usługi, w każdym czasie, w trybie zgodnym z obowiązującymi przepisami. Zmiany cenników nie wymagają zmiany Umowy.
- Operator doręczy Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku Usług, a w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony w ramach promocji lub oferty specjalnej w obowiązującym Abonenta Cenniku promocyjnym, z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. Abonent w terminie 7 dni od daty doręczenia zmian może wypowiedzieć Umowę w przypadku braku akceptacji tych zmian, poprzez złożenie Operatorowi pisemnego wypowiedzenia. Brak pisemnego wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian w Cenniku. W razie wypowiedzenia Umowy przez Abonenta, w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Operatorowi nie przysługują roszczenia odszkodowawcze, a także Opłata Wyrównawcza, chyba że konieczność wprowadzenia zmian w cenniku następuje na skutek zmiany przepisów prawa.
- Informacja o aktualnym Cenniku, zawierającym również informacje o kosztach usług serwisowych dostępna jest na stronie internetowej Operatora tj. www.telepolska.pl, jak i w Biurze Obsługi Klienta pod numerem telefonu (22) 397-33-33.

§ 18. Faktura

- Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy, z zastrzeżeniem, iż pierwszym okresem rozliczeniowym może być niepełny miesiąc kalendarzowy – wówczas opłata abonamentowa ustalana jest w wysokości 1/30 tej opłaty za każdy dzień jej świadczenia.
- Faktura wystawiana jest za dany Okres rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za zrealizowane Usługi świadczone przez Operatora w danym Okresie rozliczeniowym lub we wcześniejszych Okresach rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na

- poprzednich Fakturach. Operator jest uprawniony ponadto do wystawienia Faktury za krótszy okres niż Okres rozliczeniowy.
- Faktura może być wystawiona łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku Umów zawartych z Operatorem.
 - Dla Abonentów korzystających z kilku numerów, Operator wystawia zbiorczą Fakturę.
 - Faktura może obejmować w szczególności:
 - Jednorazową opłatę instalacyjną (aktywacyjną).
 - Pobieraną z góry opłatę abonamentową za kolejny Okres rozliczeniowy. Opłata abonamentowa za pierwszy okres korzystania z Usługi lub usługi dodatkowej rozliczana jest proporcjonalnie do czasu ich świadczenia.
 - Opłaty za połączenia telefoniczne bez względu na użytkownika, który z nich korzystał.
 - Inne opłaty przewidziane w Umowie, Regulaminie, Cenniku Usług, a w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony w ramach promocji lub oferty specjalnej, obowiązującym Abonenta Regulaminie promocyjnym i Cenniku promocyjnym.
 - Faktura wysyłana jest pocztą lub przesyłką kurierską na adres wskazany w Umowie przez Abonenta.

§ 19. Opłata należności za świadczone Usługi przez Operatora

- Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczenia na rzecz Operatora wszelkich należności z tytułu Usług świadczonych przez Operatora zgodnie z Umową, bez względu na okoliczność, kto z tych usług bezpośrednio skorzystał. W szczególności zobowiązany jest do uiszczenia następujących opłat:
 - Jednorazowej opłaty instalacyjnej oraz aktywacyjnej w wysokości opłaty obowiązującej w Cenniku Usług lub Cenniku promocyjnym, w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony w ramach promocji lub oferty specjalnej, obowiązującym Abonenta w dniu rozpoczęcia świadczenia Usług. Opłata ta będzie ujęta w pierwszej Fakturze.
 - Opłaty abonamentowej.
 - Opłat za wszystkie połączenia telefoniczne i inne usługi zrealizowane z Zakończenia sieci Abonenta.
- Płatność za Usługi następować będzie na podstawie Faktur, wystawionych przez Operatora z końcem każdego kolejnego Okresu rozliczeniowego.
- Operator zastrzega sobie prawo do uwzględnienia w danej Fakturze należności za Usługi zrealizowane w poprzednich

- Okresach rozliczeniowych, o ile nie zostały one uwzględnione w Fakturach ze te okresy.
- Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności wynikającej z Faktury w terminie 14 dni od daty wystawienia Faktury, chyba że na Fakturze lub w Umowie wskazano inny termin. W celu uniknięcia wątpliwości, wiążącym Abonenta terminem płatności jest termin wskazany na Fakturze. Powyższa należność powinna być zapłacona na konto bankowe Operatora wskazane na Fakturze.
 - Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora określonego w opłacanej Fakturze.
 - W przypadku opóźnienia Abonenta z zapłatą należności, Operator uprawniony będzie do naliczenia odsetek w ustawowej wysokości.
 - W przypadku istnienia należności Abonenta wobec Operatora w wysokości przekraczającej wysokość ostatniej Faktury, uiszczona przez Abonenta należność jest w pierwszej kolejności zaliczana na poczet zadłużenia najbardziej wymagalnego oraz na poczet odsetek od bieżącej należności.
 - W przypadku nieotrzymania Faktury w terminie, w którym Abonent zwykle otrzymywał Faktury, Abonent powinien niezwłocznie powiadomić Operatora o nieotrzymaniu Faktury, nie później niż do końca miesiąca następującego po miesiącu będącym Okresem rozliczeniowym, którego dotyczy niedostarczona Faktura. Niezależnie od powyższego Abonent ma obowiązek skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta, aby uzyskać informacje o wysokości nieuregulowanych należności. Nieotrzymanie Faktury w terminie nie zwalnia Abonenta od jej terminowego uregulowania.
 - W przypadku nieotrzymania Faktury przez Abonenta, Operator wystawia duplikat Faktury.
 - Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Operatora nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi wraz z ustawowymi odsetkami za okres opóźnienia w płatności.
 - Operator zastrzega sobie prawo przeniesienia wymagalnych wierzytelności wobec Abonenta z tytułu wykonania niniejszej Umowy na inny podmiot bez zgody Abonenta.
 - Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą Fakturą podstawowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych, zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.
 - Operator dostarcza na pisemne żądanie Abonenta



szczególony wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych, za który może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku Usług lub w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony w ramach promocji lub oferty specjalnej, w obowiązującym Abonenta Cenniku promocyjnym. 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. Powyższy wykaz Operator dostarcza wraz z Fakturą, wystawioną za Okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz.

14. Operator na pisemne żądanie Abonenta dostarcza wykaz, o którym mowa w ust. 13, za okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres rozliczeniowy, w którym Abonent zażądał tego świadczenia. Powyższy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych dostarcza się w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez Abonenta.
15. Operator udostępnia Wykazy, o których mowa w ust. 12-14,

Abonentowi lub innej osobie, dysponującej Numerem klienta lub działającej na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, wystawionego przez Abonenta. Billing może być udostępniany:

- a. W formie papierowego wydruku.
- b. Poprzez Internet (Billing on-line).
- c. Poprzez zapisy na płycie CD (lub innym, wybranym, elektronicznym nośniku informatycznym).
- d. Za pośrednictwem zabezpieczonej poczty e-mail.

Postanowienia końcowe

1. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Operatora o wszczęciu wobec niego postępowania upadłościowego lub naprawczego, egzekucyjnego czy likwidacyjnego i innych, które mogłyby mieć wpływ na wykonanie przez Abonenta Umowy, Regulaminu, lub w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony w ramach promocji lub oferty specjalnej obowiązującego Abonenta Regulaminu promocyjnego.
2. Abonent nie może korzystać z usługi telekomunikacyjnej realizowanej przez Operatora w innych celach niż prowadzenie rozmów telefonicznych i przesyłanie/odbiór faxów, a w szczególności, ale nie wyłącznie, nie może korzystać z powyższej usługi do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej, transferowania ruchu telekomunikacyjnego do innych sieci telekomunikacyjnych. W przypadku naruszenia powyższego postanowienia Operator uprawniony jest do natychmiastowego zawieszenia świadczenia Usług na rzecz Abonenta, jak również rozwiązania Umowy zawartej z Abonentem bez zachowania terminu wypowiedzenia.
3. Operator zastrzega sobie prawo rejestrowania rozmów Abonenta z Biurem Obsługi Klienta oraz innych środków porozumiewania się na odległość.

4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, w szczególności przepisy Ustawy i wydanych na jej podstawie Rozporządzeń, ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny (Dz.U. Nr 16, poz. 93 ze zm.), ustawy z dnia 2 marca 2000 roku o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), ustawy z dnia 14 lutego 2003 roku o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz.U. Nr 50, poz. 424 ze zm.).
5. Abonentom, którzy w terminie 7 dni od daty doręczenia niniejszego Regulaminu nie wypowiedzą Umowy, Operator będzie świadczył Usługi na warunkach w nim określonych.
6. Operator doręczy Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zaproponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Abonent, w terminie 7 dni od daty doręczenia proponowanych zmian, może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia

Umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze (Opłata wyrównawcza), chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.

7. Niniejszy Regulamin został sporządzony z konieczności wprowadzenia zmian wynikających bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności w związku z nowelizacją Ustawy, dokonaną ustawą z dnia 24 kwietnia 2009 roku o zmianie ustawy - Prawo telekomunikacyjne oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. Nr 85, poz. 716), która weszła w życie z dniem 6 lipca 2009 roku.
8. Z chwilą wejścia w życie niniejszego Regulaminu tracą moc „Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych” dla umów zawartych przed dniem 17 kwietnia 2008 roku oraz „Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez TelePolska sp. z o.o. z dnia 17 kwietnia 2008 r.”.
9. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 grudnia 2009 r.