



TELEPOLSKA

REGULAMIN ŚWIADCZENIA OGÓLNY USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH ŚWIADCZONYCH PRZEZ TELEPOLSKA SP. Z O.O. Z DNIA 13 MAJA 2013 ROKU I LUTEGO 2012 R.

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

Postanowienia ogólne

§ 1. Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie oraz Umowie określenia oznaczają:

- Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca 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 Podstawowy** – standardowy wykaz cen za Usługi telekomunikacyjne świadczone na rzecz Abonenta przez Operatora, obowiązujący w szczególności w przypadku 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 (pakiet taryfowy) 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 promocyjny jest cennikiem szczególnym w stosunku do Cennika Podstawowego.
- Decyzja UKE** – Decyzja Nr DPTH-WWMM-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 Rzeczypospolitej Polskiej kraju.
- Nota Obciążeniowa** – dokument księgowy będący podstawą do obciążenia Abonenta Opłata Wyrównawcza.
- Numer Abonentaklienta** – indywidualny numer przyznawany Abonentowi służący do identyfikacji Abonenta w ramach kontaktu z Operatorem we wszelkich sprawach związanych z Umową.
- Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendaryzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług przez Operatora na rzecz Abonenta, za który wystawiana jest stosowna Faktura, z tym zastrzeżeniem, iż pierwszym lub ostatnim miesiącem rozliczeniowym może nie być pełen miesiąc kalendarzowy.
- Operator** – TelePolska Spółka sp. z ograniczoną odpowiedzialnością o.s. z siedzibą w Warszawie, przy Al. Jerozolimskie-Jerozolimskie 123A, 02-017 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000085581, NIP: -781-17-03-124, REGON: 634277943, kapitał zakładowy 1 000 000 zł.
- 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 lub zmiany Umowy.
- Regulamin** – niniejszy Niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych Ogólny Usług Telekomunikacyjnych świadczone przez TelePolska Sp. z o.o. Operatora.
- Regulamin promocyjny** – regulamin szczególny w stosunku do Regulaminu, obowiązujący Abonenta w przypadku zawarcia z o.o. z dnia 13 maja 2013 r. 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 mieszkalna, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie.
- Umowa** – Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych zawarta na piśmie pomiędzy Operatorem a Abonentem na czas określony lub czas nieokreślony, zgodnie z umową według ustaleń dokonanych w Umowie.
- Urządzenie abonentckie** – 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 abonentcka), 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 międzyoperatorskich 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 Prawo telekomunikacyjne Ustawy.
- W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba upoważniona, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
- 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, Cennikiem Podstawowym lub w przypadku zawarcia Umowy na czas określony (minimalny czas określony wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych) Cennikami Promocyjnymi Regulaminami promocyjnymi oraz powszechnie obowiązującym polskim prawem na obszarze całego kraju, z zachowaniem wskaźników wymaganej jakości, określonych przepisami prawa i po przystąpieniu do sieci.
- 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 Podstawowym lub obowiązującym Abonenta Cenniku Promocyjnym promocyjnym w przypadku zawarcia Umowy na czas określony uprawniający do skorzystania z warunków promocyjnych w ramach promocji lub oferty specjalnej.
- Regulamin oraz Cennik Podstawowy lub, w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony w ramach promocji, lub oferty specjalnej, obowiązujący Abonenta Regulamin promocyjny, lub Cennik Promocyjny, są promocyjny Operatora, dostępne są i przekazywane nieodpłatnie wraz z Umową oraz na każde żądanie Abonenta, jak również podawane do publicznej wiadomości na stronie internetowej Operatora tu, www.telepolska.pl.
- Postanowienia zawarte w Regulaminie stanowią integralną część wszystkich Umów zawieranych przez Operatora z Abonentami i wiażą Abonenta w takim zakresie, w jakim uregulowane w nim zagadnienia nie zostały uregulowane lub odmiennie rozstrzygnięte w treści postanowień konkretnej Umowy oraz obowiązującym Abonenta Cenniku Promocyjnym 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, lokalne i strefowe, 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 Podstawowym lub Cennikach Promocyjnych 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 Podstawowym oraz Cennikach Promocyjnych promocyjnych do danej opłaty abonamentowej.
 - Obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
 - Stalą opłatą abonamentową, o której mowa w ust. 2, pobieraną 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 i sposób świadczenia Usług świadczonej na rzecz Abonenta określa Umowa.
- Operator świadczy Usługi w jeden z następujących sposobów:
 - Poprzez własną infrastrukturę telekomunikacyjną.



- b. W oparciu o usługę hurtowego dostępu do sieci Telekomunikacji Polskiej S.A., zwaną Usługą WLR.
 - c. Na zasadzie dostępu pośredniego, z wykorzystaniem urządzeń dostępowych, instalowanych przez Operatora w siedzibie Abonenta.
 - d. Na zasadzie dostępu pośredniego poprzez każdorazowy wybór Numeru Dostępu do Sieci (1053) lub na zasadzie zlecenia preselekcji.
 - e. Na zasadzie dostępu pośredniego poprzez każdorazowy wybór Numeru Dostępu do Sieci (1099) lub na zasadzie zlecenia preselekcji.
 - f. Poprzez niezależne łącze cyfrowe typu E1.
- 7.6. 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. albo innym operatorem oraz złożenie stosownego zamówienia na Usługę WLR według wzoru przedstawionego przez Operatora.
7. Operator jest obowiązany zapewnić Abonentom bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi i kierowanie połączeń telefonicznych do numerów alarmowych 112, 997, 998, 999 do właściwego terytorialnie wojewódzkiego centrum powiadamiania ratunkowego albo centrum powiadamiania ratunkowego oraz połączeń do innych numerów alarmowych do właściwych terytorialnie jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy.
8. Operator nie stosuje ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych.
9. Operator gromadzi dane o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie. Dane o lokalizacji Urządzenia końcowego, z którego wykonywane są połączenia mogą być gromadzone przez Operatora za zgodą Abonenta, zaś bez zgody Abonenta tylko w zakresie wynikającym z obowiązujących przepisów prawa.
8. Operator w ramach świadczenia Sposób świadczenia Usług przez Operatora będzie każdorazowo szczegółowo określony w Umowie.
10. **Umowa o świadczenie** usług na rzecz Abonenta nie stosuje innych ograniczeń niż wynikających z niniejszego Regulaminu i Umowy.
11. Operator posiada procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w sieci polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku Usług świadczonych przy wykorzystaniu sieci innego operatora oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług, w tym usługi dostępu do Internetu. W przypadku osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza w zakresie świadczonej Usługi może wystąpić czasowe lub trwałe obniżenie jakości świadczonej Usługi oraz może wystąpić Awaria łącza.
12. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług Operator podejmie działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na:
- a) podjęciu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;
 - b) informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
 - c) informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;
 - d) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub Usług;
 - e) przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia Usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub Usług;
 - f) informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych oraz podmiotów zajmujących się bezpieczeństwem;
 - g) publikowaniu informacji o podjętych działaniach na stronie internetowej;
13. W przypadku podjęcia środków wskazanych w ust. 12 lit. a, d, e Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług telekomunikacyjnych w zakresie podjętych środków wynikających z naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług.
14. Operator nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji w ramach świadczonych Usług, z zastrzeżeniem działań, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług.
15. **Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi wyłącznie w ramach świadczonych „**czas i rozpoczęcie świadczenia**” usług głosowych, w szczególności telefonii stacjonarnej oraz telefonii internetowej.**
16. Zasady umieszczania danych w spisie abonentów:
- i. Abonenci, przed umieszczeniem ich danych w spisie, są informowani o celu spisu lub telefonicznej informacji o numerach, w których ich dane osobowe mogą się znajdować, a także o możliwości wykorzystania spisu, za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie.
 - ii. Dane osobowe zawarte w spisie abonentów powinny być ograniczone do:
 - numeru abonenta lub znaku identyfikującego abonenta;
 - nazwiska i imion abonenta;
 - nazwy miejscowości lub ulicy w miejscu zamieszkania, przy której znajduje się zakończenie sieci udostępnionej abonentowi – w przypadku stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej;
 - iii. Rozszerzenie zakresu danych, o których mowa w pkt. b powyżej, wymaga zgody Abonenta.
 - iv. Zamieszczenie w spisie danych identyfikujących Abonenta będącego osobą fizyczną może nastąpić wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności.
 - v. Operator jest obowiązany informować Abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu.

Zawarcie Umowy**§ 4. Zawarcie Umowy**

4. 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 opłaty 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.
- 2.1. 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/Lokalu lub do numeru Zakończenia sieci do pisemnego powiadomienia Operatora o tym fakcie.
- 3.2. 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-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, odpowiednio 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 Usług przez Operatora wynikających z Umowy, zobowiązania wobec Operatora wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w szczególności wskazanych w ust. 3 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/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 użytkowania 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.
- 7.3. Umowa może zostać zawarta tylko z Użytkownikiem końcowym uprawnionym do korzystania z numerów telefonów wskazanych w Umowie, 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. albo innym operatorem 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.
- 10.4. 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. b. W oznaczonym Lokalu przedsiębiorstwa Operatora lub Przedstawiciela Operatora.
d. c. W innym miejscu poza Lokalem przedsiębiorstwa Operatora z upoważnionym Przedstawicielem Operatora.
11. 5. W imieniu Operatora umowę zawiera Przedstawiciel Operatora.
12. 6. Użytkownik końcowy może zawrzeć Umowę oraz dokonywać czynności dotyczących wykonania Umowy osobiście bądź przez pełnomocnika upoważnionego na piśmie.
13. 7. W imieniu Użytkownika końcowego będącego 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.

§ 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 niezależnych od Operatora.
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 powiązane z podjęciem decyzji o 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. c. 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 przedstawianych przez Użytkownika końcowego lub Abonenta wynika, iż nie daje on rękojmi należytego wykonywania obowiązków wynikających z Umowy, zwłaszcza w zakresie rozliczeń.
2. 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 określonym 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 albo MPM, wystawionego uprzednio przez Abonenta według wzoru przedstawionego przez Operatora.
2. Przez operatora lokalnego wskazanego w ust. 1 pkt „a” rozumie się operatora, który przydzielił Abonentowi numery telefoniczne, poprzez które realizowane będą Usługi.
3. 2. 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 Usług z powyższej przyczyny Operator nie ponosi odpowiedzialności w stosunku do Abonenta.
4. 3. Przez zawarcie Umowy, Operator zobowiązuje się do świadczenia usług Usług w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku Podstawowym, oraz, w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony uprawniający do skorzystania z warunków promocyjnych ramach promocji lub oferty specjalnej, także w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie promocyjnym oraz Cenniku Promocyjnym promocyjnym, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania zapisów Umowy, Regulaminu, Cennika Podstawowego oraz obowiązujących obojętnych go w przypadku zawarcia Umowy z Operatorem w ramach promocji lub oferty specjalnej także Regulaminu promocyjnego i Cennika Promocyjnego promocyjnego, w szczególności do terminowego uiszczenia należności za usługi Usługi. Z dniem rozpoczęcia świadczenia usług Usługi Abonent może korzystać z usług Usług w zakresie i na warunkach określonych w Umowie.
5. 4. Operator ustala Numer dla Abonenta Numer klienta służący do identyfikacji Abonenta i kontaktów Abonenta z Operatorem we wszystkich sprawach związanych z Umową. Abonent ma obowiązek ujawniania Numeru Abonentaklienta osobom trzecim. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane udostępnieniem Numeru klienta osobie trzeciej. Numer Abonentaklienta zostanie przekazany Abonentowi wraz z pierwszą Fakturą.

§ 7. Czas obowiązywania Umowy

- a. Umowa może być zawarta na czas określony, bądź na czas nieokreślony. W przypadku Konsumenta początkowy okres obowiązywania Umowy, zawieranej na czas określony nie może być dłuższy niż 24 miesiące. Operator zapewni Abonentowi możliwość zawarcia Umowy na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy.

1. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że Operator i Abonent postanowią inaczej w Umowie.
2. b. Umowa zawarta na czas określony po upływie czasu, na jaki została zawarta, ulega przekształceniu w Umowę umowę na czas nieokreślony, chyba że Abonent powiadomi Operatora na piśmie – pod rygorem nieważności, że nie zamierza korzystać z usług Operatora, najpóźniej na koniec Okresu rozliczeniowego, poprzedzającego ostatni Okres rozliczeniowy Umowy świadczenia umowy.
3. c. W przypadku Umowy zawartej w trybie zamówienia publicznego ust. 2 nie stosuje się.
4. d. Każda ze Stron może wypowiedzieć w formie pisemnej pod rygorem nieważności Umowę z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym nastąpiło wypowiedzenie. Za dzień dokonania wypowiedzenia przyjmuje się dzień wpływu oświadczenia o wypowiedzeniu do Operatora lub złożenia przez Abonenta wypowiedzenia w siedzibie Operatora. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Operatora lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem okresu terminu na jaki została ona zawarta, Abonent może zostać zobowiązany do zapłaty Oplatą Wyrównawczą wyrównawczą, o której mowa w § 1 pkt 16. Oplata Wyrównawcza nie zostanie naliczona w przypadku gdy rozwiązanie przez Konsumenta Umowy nastąpiło przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi było telekomunikacyjne urządzenie końcowe – ust. 16.
5. e. W okresie wypowiedzenia Usługa świadczona jest na zasadach Umowy do daty jej rozwiązania, a Operator pobiera należne opłaty, w tym opłate abonamentową Abonent, zgodnie z Obowiązującym Abonenta Cennikiem Podstawowym lub Cennikiem Promocyjnym promocyjnym w przypadku zawarcia Umowy na czas określony w ramach promocji lub oferty specjalnej.
6. f. Wypowiedzenie powinno zawierać oznaczenie numeru telefonu, którego dotyczy Umowa.
7. g. Abonent żądając przeniesienia przydzielonego numeru przy zmianie operatora, może rozwiązać Umowę bez zachowania okresów 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, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy Wypowiedzenie, powiększonej o Oplatę Wyrównawczą wyrównawczą.
8. h. Umowa może zostać rozwiązana w każdym innym terminie na mocy pisemnego porozumienia Stron tj. Operatora i Abonenta.
9. Operator ma prawo do rozwiązania Umowy z okresem bez wypowiedzenia z winy Abonenta ze skutkiem natychmiastowym, w przypadkach gdy; sytuacjach wskazanych w niniejszym Regulaminie, w szczególności, ale nie wyłącznie jeżeli:

- i. a. Dane lub informacje podane przez Abonenta przy zawarciu Umowy okażą się nieprawdziwe lub; błędne a Abonent odmówi ich poprawy lub podania właściwych lub nieaktualne.
b. a. Zaprzestanie świadczenia usług zostało nakazane wyrokiem sądu bądź decyzją upoważnionych władz.
c. b. Abonent korzysta umyślnie z Usług do celów niezgodnych z prawem.
d. 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.
e. c. Abonent uniemożliwia lub utrudnia dostęp do urządzeń, w szczególności do zaprzestania naruszeń lub wykonania obowiązku przez Abonenta w terminie nie krótszym niż 7 dni.
f. d. Abonent zalega z opłatami za dwie Faktury z tytułu świadczonych Usług.
e. Abonent podejmuje działania powodujące zakłócenie pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnej lub teleinformatycznej.
g. f. Operator pozyska informację o zgłoszeniu wniosku o ogłoszenie upadłości Abonenta lub o otwarciu likwidacji Abonenta.
h. g. Operator pozyska informację o utracie przez Abonenta tytułu 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.
i. Abonent podejmuje działania powodujące zakłócenie pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnej lub teleinformatycznej.
j. Przed wypowiedzeniem umowy Abonent korzysta z Usługi Operatora w innych celach niż prowadzenie rozmów telefonicznych i przesyłanie/odbiór faxów, a w szczególności, ale nie wyłącznie, korzysta z powyższej Usługi do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej, transferowania ruchu telekomunikacyjnego do innych sieci telekomunikacyjnych.
k. Nie jest możliwe dalsze świadczenie na rzecz Abonenta Usług lub też zapewnienie ich należytej jakości z przyczyn technicznych lub innych, niezależnych od Operatora.
i. 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 z powodów określonych w ust. 9 pkt a, b, c, d, e Operator wezwie do zaprzestania naruszeń lub wykonania obowiązku przez Abonenta w terminie nie krótszym niż 7 dni.
10. k. Operator ma prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia z winy Abonenta, w sytuacji gdy Operator nie może świadczyć usług telekomunikacyjnych na skutek złożenia przez Abonenta stosownych oświadczeń u innego operatora, których skutkiem jest przeniesienie lub zachowania numeru Abonenta u innego operatora przez Operatora stosowną Oplatą wyrównawczą.
11. l. Umowa wygasa wskutek:
a. Upływu czasu, na który została zawarta, z zastrzeżeniem postanowień wskazanych w ust. 2.
b. a. Śmierci Abonenta, z zastrzeżeniem ust. 1412 poniżej.
c. b. Utraty bytu prawnego Abonenta niebędącej osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejściem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który powstaje w wyniku łączenia, podziału lub przekształcenia Abonenta w trybie określonym przez Kodeks spółek handlowych.
d. Utraty przez Operatora uprawnień do świadczenia Usług.
12. m. 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 Usług. W przypadku, o którym mowa w ust. 1244 pkt a-b²; Operator zaprzestaje świadczenia wszelkich usług z dniem uzyskania przez Operatora udokumentowanej informacji o śmierci Abonenta.

13-n W przypadku śmierci Abonenta, będącego Konsumentem, Operator umożliwia zawarcie nowej Umowy umowy w tej samej lokalizacji osobom będącym spadkobiercami/następcami prawnymi Abonenta lub innym osobom bliskim. Spadkobiercy Abonenta/osoby bliskie, 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 również tych określonych w Regulaminie, w tym rozszerzenie zakresu świadczonych Usługusług w ramach Umowy, wymagają zachowania formy pisemnej z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w Regulaminie, 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, poza przypadkiem określonym w ust. 8 niniejszego paragrafu.
- 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 niedopatrzenia tego obowiązku przez Abonenta. 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 lub treści każdej proponowanej zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie z wyprzedzeniem co najmniej 1 miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Operator zobowiązany jest ponadto poinformować Abonenta o prawie do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian.
- Na żądanie Abonenta, który udostępnił swoje dane o których mowa w § 4 ust. 3, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany zakresu Usług opisanych w ust. 4, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
- Operator zobowiązany jest również do poinformowania Abonenta, iż w przypadku, o którym mowa w ust. 3, Operatorowi z tytułu wypowiedzenia Umowy przez Abonenta nie przysługują względem Abonenta roszczenie o zwrot przyznanej ulgi z art. 57 ust. 6 Ustawy odszkodowawczej. Operator nie traci jednak prawa do roszczenia o zwrot przyznanej ulgi, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 3, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub wynika z decyzji Prezesa UKE o których mowa w art. 63 ust. 2a Ustawy.
- Abonent nie może pod rygorem bezskuteczności przenieść na osoby trzecie żadnych praw, wynikających z Umowy, bez uzyskania uprzedniej pisemnej zgody Operatora. Tym samym wyłącza jest możliwość dokonania cesji praw i obowiązków przez Abonenta bez zgody Operatora.

a. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, Regulaminie Promocji lub w Cenniku Podstawowym lub Cenniku Promocyjnym promocyjnym wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, Operator wykonuje obowiązki, o których mowa w art. 60a ust. 1 i 1b oraz art. 61 ust. 5 i 5a Ustawy Prawa Telekomunikacyjnego, poprzez podanie do publicznej wiadomości informacji:

a.1 o zmianie warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, Regulaminie promocji, zmianie w Cenniku Podstawowym lub Cenniku Promocyjnym promocyjnym terminie ich wprowadzenia, wraz ze wskazaniem miejsca udostępnienia treści zmian;

a.2 o prawie wypowiedzenia Umowy przez abonenta w przypadku braku akceptacji tych zmian;

a.3 o przysługującym Operatorowi roszczeniu o zwrot odszkodowawczy, a także konieczności zwrotu ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6 Ustawy Prawa Telekomunikacyjnego, w przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa do wypowiedzenia Umowy umowy.

b. Operator może podać do publicznej wiadomości informacje o zmianach, o których mowa w ust. 7 pkt a, b i c-a-3, z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wprowadzeniem tych zmian w życie wyłącznie w przypadku, kiedy publikacja aktu prawnego, z którego wynika zmiana stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wejściem w życie zmiany tej stawki.

8. Operator przewiduje możliwość przedłużenia Umowy, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie lub przy użyciu poczty elektronicznej, na zasadach określonych poniżej:

a. Operator potwierdzi pisemnie Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o przedłużeniu Umowy, ze wskazaniem warunków przedłużenia.

b. Na żądanie Abonenta potwierdzenie, o którym mowa w ust. 8 lit. a, następuje drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

c. Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od dokonanej w sposób określony w ust. 8 lit. a przedłużenia Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia na piśmie, w terminie dziesięciu dni od dnia otrzymania potwierdzenia, o którym mowa w ust. 8 lit. a lub b. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

d. Operator utrwała oświadczenie Abonenta i przechowuje je do końca obowiązywania Umowy na zmienionych warunkach i udostępnia jego treść Abonentowi na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego. W przypadku zmiany warunków Umowy dokonanej telefonicznie utrwalona jest cała rozmowa. Operator potwierdza Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jej zakres i termin wprowadzenia zmian w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Potwierdzenie może być dostarczone drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Potwierdzenie powinno zawierać:

1) treść zmiany warunków Umowy dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość lub w przypadku, gdy treść zmiany ze względu na jej objętość utrudniać będzie

Abonentowi zapoznanie się z nią - odesłanie do miejsca na stronie internetowej Operatora, gdzie Abonent może się z nią zapoznać;

2) informacje o złożeniu przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jej zakresie i terminie wprowadzenia tych zmian.

9. W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia Abonentowi lub na jego wyraźne żądanie, Operator dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej.

10. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.

11. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, termin, w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Jeżeli jednak Abonent po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia.

Postępowanie reklamacyjne

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 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 pracownika 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 Abonentówabonentów.
- 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.
- 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.
- Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usług Usług lub od dnia, w którym usługa Usługa została nienależyście wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usług Usług. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
- 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 Abonenta 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 rachunkukonta 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.
- Złożenie reklamacji nie wstrzymuje płatnościawieszaw obowiązkuzapłaty należności wynikającej z FakturFaktury, z wyjątkiem części będącej przedmiotem reklamacji. W przypadku złożenia reklamacji, dotyczącej wysokości naliczonych opłat za czas trwania postępowania reklamacyjnego, odesłki od kwoty objętej reklamacją nie będą naliczane.
- 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.
- 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 umowy.
- Poza elementami wskazanymi w ust. 9, reklamacja w przypadku, gdy dotyczy niedotrzymania z winy Operatora, określonego w Umowieumowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych, terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, tych usług, powinna zawierać datę zawarcia Umowy umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
- W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 9, 11-13-13, Operator obowiązany jest do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia.
- 14-14 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 reklamacja pozostawia się bez rozpoznania.
- 15-15 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.
- 16-16 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 wyzerpaniu 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 Operatoradostawcę usług, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
- 17-17 W przypadku uwzględnienia reklamacji, przysługujące z tytułu odszkodowania lub innego innej należności kwoty pieniężne, zgodnie z życzeniem Abonenta, zwracane są przelewem na rachunek



- bankowy Abonenta, przekazem pocztowym albo zaliczane na poczet przyszłych należności za świadczone przez Operatora Usługi. Przysługujące Abonentowi od Operatora kwoty pieniężne są wypłacane Abonentowi w terminie 30 dni od otrzymania wniosku Abonenta.
- 19.18. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna, poza elementami wskazanymi w ust. 16+7, zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne, a także powinna zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
- 20.19. 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. Dregę 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.
- 21.20. 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**

- W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
 - Informacje dotyczące aktualnych cen oraz zakresu świadczonych UsługUsług.
 - Informacje o Cenniku Podstawowym i Cennikach Promocyjnych.
 - Informację o ofertach promocyjnych.
 - Telefoniczną obsługę Abonenta przez całą dobę pod numerem (22) 397-33-33.
 - Przyjmowanie reklamacji.
 - Dokonywanie czynności związanych z usuwaniem usterek i awarii.
- Wysokość opłat za usługi serwisowe określa Umowa lub Cennik Podstawowy; lub w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony (minimalny okres uprawniający do skorzystania z warunków promocyjnych) w ramach promocji lub oferty specjalnej; obowiązujący Abonenta Regulamin promocyjny lub Cennik Promocyjny promocyjny. Niezależnie od powyższego, wszelkie informacje dotyczące opłat za usługi serwisowe są dostępne są w Biurze Obsługi Klienta Operatora.
- W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z usługiUsługi, 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 powinien ma obowiązek używać go zgodnie z ogólnie obowiązującymi zasadami używania urządzeń elektronicznych.
- Operator zapewnia w ramach świadczonych usługUsług kontrolę, konserwację i usuwanie awariiAwarii należących do Operatora urządzeń, przekazanych przez niego Abonentowi w związku z zawarciem Umowy.
- Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń końcowych oraz Urządzeń abonentkich w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny, w celu umożliwienia Operatorowi świadczenia usługUsług.
- 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.
- Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterek lub uszkodzeniach Urządzenia końcowego lub Urządzenia abonentkiego.
- Abonent odpowiada za uszkodzenie, zniszczenie lub utracenie Urządzenia końcowego lub Urządzenia abonentkiego lub jego części, należącego do Operatora, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora, spowodowane winą umyślną lub rażącem niedbalstwem. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy Urządzenia końcowego lub Urządzenia abonentkiego w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało w szczególności na skutek:
 - Samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Abonenta.
 - Świadomego zniszczenia Urządzenia końcowego lub Urządzenia abonentkiego przez Abonenta.
 - Uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji.
 - Niepowiadomienia Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterek lub uszkodzeniach Urządzenia końcowego lub Urządzenia abonentkiego.
 - Nieprawidłowego działania podłączonych urządzeń Abonenta.
- 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 lub 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 w Abonencie przez Stronę. 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 usługiUsług.
- 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.
- 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 usługUsług 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 wyłączeniem winy Abonenta i obciążenia Abonenta przez Operatora Opłata Wyrównawcza. Zdanie poprzednie nie dotyczy Abonenta będącego Konsumentem stosowną Opłata wyrównawczą.
- Za prawidłowe działanie Urządzeń końcowych lub innych urządzeń, będących własnością Abonenta, w tym za ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi wyłącznie Abonent.
- 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.
- Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Urządzeniach abonentkich, Zakończeniu sieci lub innych urządzeniach zainstalowanych u Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Operatora lub Telekomunikacji Polskiej S.A., lub podmioty działające w imieniu i na zlecenie Operatora, lub Telekomunikacji Polskiej S.A.
- Uszkodzenia sieci telekomunikacyjnej oraz Urządzeń końcowych, Urządzeń abonentkich lub Zakończenia sieci, powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, usuwane są na jego koszt.
- Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Abonentowi Urządzeń końcowych, Urządzeń abonentkich lub Zakończenia sieci, powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, usowane są na jego koszt. 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 abonentkie lub Zakończenie sieci nie posiadały jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru.
- Abonent zobowiązuje się zwrócić Operatorowi Urządzenie końcowe zainstalowane przez Operatora w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy na koszt Abonenta. W przypadku Abonenta będącego Konsumentem zwrot Urządzenia końcowego następuje na koszt Operatora.

Odpowiedzialność Operatora**§ 11. Odpowiedzialność Operatora**

- Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania 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.
- 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.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności w szczególności za:
 - Szkody
 - Wszelkie szkody wynikłe z wadliwego działania urządzeń wykorzystywanych przez Abonenta.
 - Straty 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 należących do Abonenta.
 - Treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Abonenta korzystającego z Urządzeń końcowych, Urządzeń abonentkich lub innych Usług.
 - Zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta, znajdujących się w Urządzeniach końcowych, Urządzeniach abonentkich oraz innych urządzeniach do nich przyłączonych.
 - Szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta zabezpieczeń danych oraz oprogramowania w Urządzeniach końcowych, Urządzeniach abonentkich 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.
- W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, Operator ponosi wobec Abonenta odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta udekumentowanej szkody przy uwzględnieniu zasad wskazanych w niniejszym paragrafie.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść publikacji dostępnych w sieci Internet, za wyjątkiem umieszczanych na stronie internetowej Operatora, tj. www.telepolska.pl.
- Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi telefonicznej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
- 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.
- Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonent może żądać odszkodowania w wysokości 1/30 średniej opłaty liczonej według rachunków telefonicznych dla numeru abonentkiego, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usługi, z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy, a w przypadku gdy Abonent korzysta z Usługi krócej niż 3 miesiące średniej opłaty miesięcznej dla tego okresu. Odszkodowanie nie przysługuje jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas przerwy był krótszy niż 12 godzin lub w przypadku, gdy przyczyna przerwy w świadczeniu Usługi leży po stronie Abonenta.



8. Roszczenie dochodzone na podstawie ust. 7 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 roszczenia 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.
9. Do okresu, za który Abonentowi przysługują należności określone w ust. 7, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności gdy Abonent uniemożliwił Przedstawicielowi Operatora lub Telekomunikacji Polskiej S.A., lub podmiotem 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.
- 10.5. 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.
11. Stałe polubowne sądy konsumenckie przy Prezesie UKE, zwane dalej „sądami polubownymi”, 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.
- 12.6. 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. 10-11, dopiero po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego.
7. Przynależące Abonentowi kwoty pieniężne z tytułu odszkodowania lub innego tytułu, zgodnie z wnioskami Abonenta, zwracane są przelewem na rachunek bankowy Abonenta, przekazem pocztowym albo zaliczane na poczet przyszłych należności za świadczone przez Operatora Usługi.
8. Przynależące Abonentowi od Operatora kwoty pieniężne są wypłacane Abonentowi w terminie 30 dni od otrzymania przez Operatora stosownego wniosku Abonenta.
9. W przypadku opóźnienia w rozpoczęciu świadczenia Usługi Abonent może żądać, za każdy dzień opóźnienia, zapłaty odszkodowania w formie kary umownej, w wysokości 1/30 stałej opłaty abonamentowej należnej za Usługę, której świadczenia Operator nie rozpoczął w terminie.
10. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje kara umowna nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii lub rozpoczęcie świadczenia Usług nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
11. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Operatora dostęp do Urządzenia Abonenckiego znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usunięcia Awarii.
12. Wypłata kar umownych, o których mowa w tym paragrafie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta, po rozpatrzeniu reklamacji w terminie 30 dni od dnia wpływu wniosku Abonenta.
13. Operator dokonuje przeniesienia numeru nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w Umowie, jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi.
14. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w nowej sieci Abonentowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych.
15. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 14 oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły do dnia:
 - a) przeniesienia numeru;
 - b) aktywacji numeru w sieci Operatora lub uzyskania zgody Abonenta na aktywację numeru w sieci nowego operatora.
16. Odszkodowanie nie przysługuje, w przypadku gdy brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 78 ust. 4 Ustawy.

Dane osobowe i tajemnica telekomunikacyjna

Ochrona danych osobowych

§ 12. Dane osobowe i 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 ustawą o ochronie danych osobowych 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 tajemnicę komunikowania się w sieciach telekomunikacyjnych, zwaną „tajemnicą telekomunikacyjną”, która obejmuje:
 - a. Dane dotyczące użytkownika.
 - b. Treść indywidualnych komunikatów.
 - c. 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 Usług telekomunikacyjnych.
 - d. Dane o lokalizacji, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia rachunku.
 - e. 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:
 - a. Nazwisk i imion.
 - b. Imion rodziców.
 - c. Miejsca i daty urodzenia.
 - d. Adresu miejsca zameldowania na pobyt stały.
 - e. Numeru ewidencyjnego PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej.
 - f. 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.
 - g. 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:
 - a. Numer identyfikacji podatkowej NIP.
 - b. Numer konta bankowego lub karty płatniczej.
 - c. Adres korespondencyjny Abonenta, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zameldowania na pobyt stały tego Abonenta.
 - d. Adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych.
5. Operator uprawniony jest do przetwarzania następujących danych Abonentów innych niż osoba fizyczna nie prowadząca działalności gospodarczej:
 - a. Nazwy/Firmy/Nazwa/Firma.
 - b. 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/Numer konta bankowego.
 - h. Adresu Abonenta do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres -jego siedziby.
 - i. Adresu poczty elektronicznej oraz numerów/numery telefonów kontaktowych.
6. Operator zapewnia należytą staranność, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
7. Operator, w celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu telekomunikacyjnego w związku ze świadczeniami przez siebie usługami Usługami, podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług 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 Awarii, usterki, zakłóceń lub w innym celu, związanym z utrzymaniem sieci telekomunikacyjnej lub świadczeniem usług Usług 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 wywołującego 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 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 na podstawie 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 uprawnień, 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 uprawnień, 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 uprawnień, 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

§ 1316. Ograniczenie, zawieszenie świadczenia usług i rozwiązanie Umowy

1. Operator ma prawo:
 - a. Ograniczyć świadczenie Usług, utrzymując świadczenie Usług usług niepowiększających zadłużenia Abonenta, w tym przekazywanie połączeń do Abonenta, połączeń alarmowych lub połączeń bezpłatnych, jeżeli Abonent spóźnia się w opóźnieniu z płatnością należności za usługi za co najmniej wykonanie Usług przez okres dłuższy niż dwa Okresy rozliczeniowe.
 - b. Ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usług usług telekomunikacyjnych, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające, albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług telekomunikacyjnych, albo:
 - i. Narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby korzystającej z Usług.
 - ii. b.2 Wykorzystuje Usługę do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami.
 - iii. b.3 Korzysta z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy, w szczególności wskazanych w § 10 ust. 10.
 - iv. b.4 Urządzenia Abonenta, umożliwiające mu korzystanie z Usług, powodują zakłócenia w sieci telekomunikacyjnej w szczególności przeciążenie sieci lub zjawisko tzw. sztucznego ruchu.
 - v. b.5 Nie złoży, w terminie wskazanym przez Operatora, żądane zabezpieczenia.
 - vi. b.6 Podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe, błędne lub nieaktualne dane, lub informacje mające istotny wpływ na wykonywanie Umowy.
 - vii. b.7 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 Awarii lub usterek.
2. Przed ograniczeniem lub zawieszeniem świadczenia Usług Operator jest zobowiązany wezwać Abonenta do zaprzestania naruszeń lub do podjęcia określonych działań i wyznaczyć mu dodatkowy termin, nie krótszy niż 7 dni.
- 2.3. Ponadto Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli:
 - a. żądanie 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.
 - b. zachodzą Zachodzą uzasadnione okoliczności uniemożliwiające spełnienie wymagań dotyczących zachowania ciągłości świadczenia usług telekomunikacyjnych w przypadku awarii sieci telekomunikacyjnej lub w sytuacjach szczególnego zagrożenia.
 - c. Jeżeli żądanie zawieszenia Z innych względów, w szczególności technicznych lub z przyczyn leżących po stronie innych operatorów, Operator przejściowo utraci możliwość świadczenia Usług, a także gdy Operator utraci możliwość świadczenia usługi z powodu siły wyższej.
3. Żądanie zawieszenia usługi zgłosi pisemnie Abonent. Operator zawiesza wówczas świadczenie Usług usługi na czas zgodnie z żądaniem Abonenta, nie dłuższy jednak niż 12 miesięcy.
- 3.5. Z dniem zawieszenia świadczenia Zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.

TelePolska Sp. z o.o.

Al. Jerozolimskie 123a, 02-017 Warszawa
tel. +48 (22) 397 33 00, fax +48 (22) 397 33 99

www.telepolska.pl

- 4.6. Ponowna aktywacja Usług następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, w szczególności nie wcześniej niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Operatora wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie lub po zaprzestaniu naruszeń.
 - 5.7. Ponowna aktywacja Usług następuje na piśmie wniosek Abonenta.
 - 6.8. W okresie zawieszenia Zawieszenia Usług od Abonentów pobierane są opłaty określone w Cenniku Podstawowym lub obowiązującym Abonenta Cenniku Promocyjnym ~~promocyjnym~~, w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony w ramach promocji lub oferty specjalnej.
 7. Niezależnie od trybu rozwiązania Umowy, wskazanego w Regulaminie, Operator może wypowiedzieć Umowę jednostronnie rozwiązać umowę z Abonentem z winy Abonenta, któremu ograniczył lub zawiesił świadczenie Usług, po uprzednim krótkotrybnym wezwaniu Abonenta do usunięcia:
 - a. ~~Zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 15 dni, w przypadku zwłoki w płatności za wykonane usługi telekomunikacyjne.~~
 - 9.10. Usunięcia przyczyn zawieszenia Usług ograniczenia świadczenia Usług w przypadkach, o których mowa w ust. 1 i wznaczeniu Abonentowi dodatkowego 7 dniowego terminu na usunięcie nieprawidłowości i po jego bezskutecznym upływie pkt. b.
 8. 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.
- 9.10. 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

§ 14. Opłaty

§ 17. Wysokość opłat za Usługi

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta oraz sposób ich naliczania określa Cennik Podstawowy, a w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony w ramach promocji lub oferty specjalnej obowiązujący Abonenta Cennik Promocyjnym ~~promocyjnym~~.
2. Opłaty wskazane na Fakturach ~~fakturach~~ są naliczane, z góry w przypadku Opłat ~~opłat~~ abonamentowych, opłat dodatkowych i opłat aktywacyjnych oraz z dołu za pozostałe opłaty.
3. Operator zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w wysokości i sposobie stosowania opłat za Usługi, w każdym czasie, w trybie zgodnym z obowiązującymi przepisami.
4. Operator doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku Podstawowym, a w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony w ramach promocji lub oferty specjalnej w obowiązującym Abonenta Cenniku Promocyjnym ~~promocyjnym~~, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca - przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. Abonent w terminie nie później niż przed datą wprowadzenia zmian w życie - może wypowiedzieć Umowę w przypadku braku akceptacji tych zmian, poprzez złożenie Operatorowi pisemnego pod rygorem nieważności wypowiedzenia. Brak pisemnego wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian w Cenniku Podstawowym lub Cenniku Promocyjnym. W razie wypowiedzenia Umowy przez Abonenta, w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Operatorowi nie przysługują roszczenie o zwrot przyznanej ulgi w rozumieniu art. 57 ust. 6 Ustawy o kodowaniu, a także Opłata Wyrównawcza, chyba że konieczność wprowadzenia zmian w cenniku następuje na skutek zmiany przepisów prawa, w tym również uiszczenia niedozwolonych postanowień umownych.
5. Na żądanie Abonenta, który udostępnił swoje dane o których mowa w § 4 ust. 3, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w cennikach ~~Cenniku~~ drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
6. Informacja o aktualnych cennikach, zawierających aktualnym Cenniku, zawierającym również informacje o kosztach usług serwisowych dostępna jest na stronie internetowej Operatora tj. www.telepolska.pl, w siedzibie Operatora, jak i w Biurze Obsługi Klienta pod numerem telefonu (22) 397-33-33.
7. Abonent jest zobowiązany ponieść na rzecz Operatora przy rozwiązaniu Umowy następujące opłaty:
 - a) Opłatę Wyrównawczą, w przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy, zawartej na czas określony przez Abonenta lub przez Operatora z przyczyn leżących po stronie Abonenta przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, w wysokości nieprzekraczającej wartości ulgi przyznaných Abonentowi w związku z zawarciem Umowy na warunkach określonych w Cenniku Promocyjnym obowiązującym Abonenta pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, pod warunkiem rozpoczęcia świadczenia usług przez Operatora, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Opłata Wyrównawcza nie jest pobierana przez Operatora w przypadkach, w których nie przysługują Operatorowi,
 - b) Opłaty za świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta Usługi do dnia rozwiązania Umowy.
 - c) Opłatę w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia wiązacy Abonenta Umowy, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, w przypadku rozwiązania przez Abonenta Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku przeniesienia przydzielonego numeru zgodnie z art. 70 i 71a Ustawy.

§ 15

§ 18. Faktura

1. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy, z zastrzeżeniem, iż pierwszym lub ostatnim okresem rozliczeniowym może być niepełny miesiąc kalendarzowy – wówczas opłata abonamentowa ustalana jest w wysokości 1/30 tej opłaty za każdy dzień jej świadczenia Usług w danym miesiącu.
2. Faktura wystawiana jest za dany okres ~~Okres~~ rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za zrealizowane Usługi świadczone przez Operatora w danym okresie ~~Okresie~~ rozliczeniowym lub we wcześniejszych okresach ~~Okresach~~ rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Fakturach. Operator jest uprawniony ponadto do wystawienia Faktury za krótszy okres niż okres ~~Okres~~ rozliczeniowy.
3. Faktura może być wystawiona łącznie za usługi ~~Usługi~~ świadczone Abonentowi z tytułu kilku Umów zawartych z Operatorem.
4. Dla Abonentów korzystających z kilku numerów, Operator wystawia zbiorczą Fakturę.
5. Faktura może obejmować w szczególności:
 - a. Jednorazową opłatę aktywacyjną (lub instalacyjną).
 - b. Pobieraną z góry opłatę abonamentową za kolejny ~~Okres~~ rozliczeniowy. Opłata abonamentowa za pierwszy okres korzystania z Usługi lub opłaty za usługi dodatkowe ~~dodatkowej~~ rozliczana jest proporcjonalnie do czasu ich świadczenia.
 - c. Opłaty za połączenia telefoniczne bez względu na użytkownika, który z nich korzystał.
 - d. Inne opłaty przewidziane w Umowie, Regulaminie, Cenniku Podstawowym, a w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony w ramach promocji lub oferty specjalnej, obowiązującym Abonenta Regulaminie ~~promocyjnym~~ i Cenniku Promocyjnym ~~promocyjnym~~.
6. Faktura wysyłana jest pocztą, lub przesyłką kurierską lub elektronicznie na adres wskazany w Umowie przez Abonenta.
7. Abonent może zamówić faktury VAT w formie elektronicznej. Faktury w formie elektronicznej są przesyłane, zgodnie z wyborem Abonenta, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej albo na konto abonenta na stronie internetowej www.telepolska.pl w zakładce billing on-line zgodnie z Regulaminem udostępniania faktur VAT w formie elektronicznej z dnia 13 maja 2013 r.
8. Abonent zobowiązuje się dokonywać wpłat na konto Operatora wskazane na fakturze lub w kasie w siedzibie Operatora.

§ 16. Szczegółowe zasady ponoszenia opłat za Usługi

§ 19. Opłata należności za świadczone Usługi przez Operatora

1. 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 ~~korzysta~~ Usług ~~bezppośrednio skorzystał~~. W szczególności zobowiązany jest do uiszczenia następujących opłat:
 - a. Jednorazowej opłaty instalacyjnej lub ~~raz~~ aktywacyjnej w wysokości opłaty obowiązującej w Cenniku Podstawowym lub Cenniku Promocyjnym ~~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.
 - b. Stalej ~~Opłaty~~ Opłaty abonamentowej.
 - c. Opłat za wszystkie połączenia telefoniczne i inne usługi zrealizowane zgodnie z Umową na rzecz ~~Zakończenia~~ sieci Abonenta.
2. Płatność za Usługi następuje na podstawie Faktur, wystawionych przez Operatora z końcem każdego kolejnego Okresu rozliczeniowego.
3. Operator zastrzega sobie prawo do uwzględnienia w danej Fakturze należności za usługi ~~Usługi~~ zrealizowane w poprzednich okresach ~~Okresach~~ rozliczeniowych, o ile nie zostały one uwzględnione z przyczyn technicznych w Fakturach za bieżące ~~okresy~~.
4. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności wynikającej z Faktury w terminie 14 dni od daty wystawienia Faktury, chyba że na Fakturze wskazano inny termin, 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.
 5. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora określonego w opłacanej Fakturze.
- 6.5. W przypadku opóźnienia Abonenta z zapłatą należności, Operator uprawniony będzie do naliczenia odsetek w ustawowej wysokości.
- 7.6. W przypadku istnienia należności Abonenta wobec Operatora w wysokości przekraczającej wysokość ostatniej Faktury lub niewskazania przez Abonenta, za którą Fakturę Abonent płaci, uiszczona przez Abonenta należność jest w pierwszej kolejności zaliczana na poczet zadłużenia najdłużej ~~najbardziej~~ wymagalnego.
- 8.7. W przypadku nieotrzymania Faktury w terminie, w którym Abonent zwykle otrzymywał Fakturę, Abonent powinien niezwłocznie powiadomić Operatora o nieotrzymaniu Faktury, nie później niż do końca miesiąca następującego po okresie ~~miesiącu~~ będącym ~~Okresem~~ rozliczeniowym, którego dotyczy niedostarczona Faktura. Niezależnie od powyższego Abonent powinien ~~ma~~ obowiązek skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta, aby uzyskać informacje o wysokości nieuregulowanych należności.
- 9.8. W przypadku nieotrzymania Faktury przez Abonenta, Operator wystawia duplikat Faktury. W takim przypadku Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności wynikającej z duplikatu Faktury w terminie 14 dni od daty wystawienia duplikatu Faktury.
- 10.9. 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.
- 11.10. Operator zastrzega sobie prawo przeniesienia wymagalnych wierzycielności wobec Abonenta z tytułu wykonania niniejszej ~~Umowy~~ na inny podmiot, bez zgody Abonenta.
- 12.11. 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. Wykaz jest dostępny również na stronie internetowej www.telepolska.pl w zakładce billing on-line.
- 13.12. Operator dostarcza na pisemne żądanie Abonenta szczegółowy wykaz wykonanych Usług ~~usług~~ telekomunikacyjnych, za który może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku Podstawowym lub w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony w ramach promocji lub oferty specjalnej, w obowiązującym Abonenta Cenniku Promocyjnym ~~promocyjnym~~. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług ~~usług~~ telekomunikacyjnych powinien zawierać informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywołanego, 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 ~~Okres~~ rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz.
- 14.13. Operator na pisemne żądanie Abonenta dostarcza wykaz, o którym mowa w ust. 12.13, za okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy do tytu, 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.
14. Operator udostępnia wykazy ~~Wykazy~~, o których mowa w ust. 11-13 i 2-4, Abonentowi lub innej osobie, dysponującej Numerem Abonenta ~~klienta~~ lub działającej na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, wystawionego przez Abonenta.
15. Billing może być udostępniany:
 - a. W formie papierowego wydruku.



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

Usługi o podwyższonej opłacie**§ 17. Usługi o podwyższonej opłacie**

1. W odniesieniu do Usług o podwyższonej opłacie Operator zapewnia Abonentowi określenie progu kwotowego, po przekroczeniu którego Operator będzie obowiązany do:
 - a. natychmiastowego poinformowania Abonenta o fakcie jego przekroczenia;
 - b. zablokowania na żądanie Abonenta możliwości wykonywania połączeń na numery Usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
 - c. Operator zapewnia Abonentowi progi kwotowe, które wynoszą 35, 100 i 200 złotych, dla każdego Okresu rozliczeniowego. Poziom progów kwotowych wybiera Abonent.
 - d. Operator wykonuje co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od chwili przekroczenia progu kwotowego wybranego przez Abonenta.
 - e. Operator jest obowiązany bezpłatnie zapewnić Abonentowi każdorazowo, przed rozpoczęciem naliczania opłaty za połączenie telefoniczne, informację o cenie za jednostkę rozliczeniową Usługi albo o cenie za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie. Jeżeli w trakcie połączenia telefonicznego zmianie ulegnie wysokość opłaty Operator, będący jednocześnie dostawcą Usługi o podwyższonej opłacie obowiązany jest poinformować Abonenta o fakcie zmiany wysokości opłaty na 10 s przed zmianą jej wysokości.
 2. Operator jest obowiązany, na żądanie Abonenta, do:
 - a. nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery Usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów.
 - b. nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów Usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów.
 - c. umożliwienia Abonentowi określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową Usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery Usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez abonenta w zadaniu, oraz połączeń przychodzących z takich numerów.
- chyba że takie połączenia nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.

Postanowienia końcowe**§ 1820. 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. ~~W przypadku sprzeczności Regulaminu z wiążącą Abonenta Umową wiążące są postanowienia Umowy.~~
 - 2.3. ~~Abonent nie może wykorzystywać Usług telekomunikacyjnych realizowanych korzysta z usługi telekomunikacyjnej realizowanej przez Operatora w innych celach niż prowadzenie rozmów telefonicznych i przesyłanie/odbior 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 okresu terminu wypowiedzenia z winy Abonenta. Zdanie poprzednie nie dotyczy Abonenta będącego Konsumentem.~~
 - 3.4. ~~Operator zastrzega sobie prawo rejestrowania rozmów Abonenta z Biurem Obsługi Klienta oraz innych środków porozumiewania się na odległość, pod warunkiem wyrażenia na to zgody przez Abonenta.~~
 - 4.5. ~~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.).~~
 6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 13 maja 2013 r., z zastrzeżeniem, że dla Abonentów mających zawartą Umowę przed 13 maja 2013 roku, Regulamin wchodzi w życie z dniem 17 czerwca 2013 roku.
5. 4-lutego 2012 r.