



POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie oraz Umowie określenia oznaczają:

- 1. Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, która jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Operatorem.
- 2. Awaria** – przerwa w działaniu Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej innego operatora, niezarządzonej przez Operatora lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta.
- 3. Billing** – podstawowy lub szczegółowy wykaz Usług zrealizowanych przez Operatora na rzecz Abonenta w danym Okresie rozliczeniowym.
- 4. Biuro Obsługi Klienta** – dział w wewnętrznej strukturze organizacyjnej Operatora odpowiedzialny za kontakt z Abonentami w sprawach związanych z Usługami.
- 5. Cennik Podstawowy** – wykaz cen za Usługi telekomunikacyjne świadczone na rzecz Abonenta przez Operatora, obowiązujący w szczególności w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas nieokreślony lub przekształcenia umowy zawartej z Abonentem na czas określony w umowę na czas nieokreślony.
- 6. Cennik Promocyjny (pakiet taryfowy)** – wykaz cen za Usługi telekomunikacyjne świadczone na rzecz Abonenta, w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony. Cennik Promocyjny jest cennikiem szczególnym w stosunku do Cennika Podstawowego.
- 7. Decyzja UKE** – Decyzja Nr DRT-H-000000-95/06 (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.
- 8. Faktura** – dokument księgowy, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi Operatora.
- 9. Konsument** – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.

- 10. 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.
- 11. Lokal przedsiębiorstwa Operatora** – siedziba Operatora lub punkt obsługi Klienta Operatora na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
- 12. Nota Obciążeniowa** – dokument księgowy będący podstawą do obciążenia Abonenta Opłatą Wyrownawczą.
- 13. Numer Abonenta** – indywidualny numer przyznawany Abonentowi służący do identyfikacji Abonenta w ramach kontaktu z Operatorem we wszelkich sprawach związanych z Umową.
- 14. Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, 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 pierwszy lub ostatnim miesiącem rozliczeniowym może nie być pełen miesiąc kalendarzowy.
- 15. Operator** – TelePolska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, Al. 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.
- 16. Opłata Wyrownawcza** – 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.
- 17. 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.

- 18. Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez TelePolska Sp. z o.o. z dnia 13 maja 2013 r.
- 19. 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 jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie.
- 20. Umowa** – Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem na czas określony lub czas nieokreślony, zgodnie z Umową.
- 21. Urządzenie abonenckie** – urządzenie telekomunikacyjne udostępnione Abonentowi przez Operatora w celu korzystania z Usługi.
- 22. Urządzenie końcowe** – urządzenie telekomunikacyjne lub jego podzespół przeznaczone do współpracy z siecią telekomunikacyjną, dołączone bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia sieci (np. telefon, centrala abonencka), umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usługi.
- 23. 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 Decyzji UKE oraz umowach międzyoperatorskich zawartych z Telekomunikacją Polską S.A.
- 24. Usługi** – usługi telekomunikacyjne, świadczone na rzecz Abonenta przez Operatora na podstawie zawartej pomiędzy Operatorem a Abonentem Umowy.
- 25. Ustawa** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 ze zm.), zwana także Prawem telekomunikacyjnym.
- 26. Użytkownik końcowy** – podmiot korzystający z publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej lub żądający świadczenia takiej usługi dla zaspokojenia własnych potrzeb.
- 27. 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

1. Niniejszy Regulamin został wydany na podstawie ustawy Prawo telekomunikacyjne.
2. W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba upoważniona, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
3. 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 oraz powszechnie obowiązującym polskim prawem, z zachowaniem wskaźników wymaganej jakości, określonych przepisami prawa i po przystępnej cenie.

4. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu oraz powszechnie obowiązującego prawa polskiego, w tym do terminowego uiszczenia obowiązujących Abonenta opłat i należności, określonych w Cenniku Podstawowym lub obowiązującym Abonenta Cenniku Promocyjnym w przypadku zawarcia Umowy na czas określony uprawniający do skorzystania z warunków promocyjnych.

5. Regulamin oraz Cennik Podstawowy lub, Cennik Promocyjny, są dostępne i przekazywane nieodpłatnie wraz z Umową oraz na każde żądanie Abonenta; jak również podawane do publicznej wiadomości na stronie internetowej Operatora, tj. www.telepolska.pl.
6. Postanowienia zawarte w Regulaminie stanowią integralną część wszystkich Umów zawieranych przez Operatora z Abonentami i wiążą Abonenta w tym zakresie, w jakim uregulowane w nim zagadnienia nie zostały uregulowane lub odmiennie rozstrzygnięte w treści postanowień konkretnej Umowy oraz obowiązującym Abonenta Cenniku Promocyjnym.

ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

§ 3. Sposób świadczenia Usług przez Operatora

1. 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: 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.
2. W ramach stałej opłaty abonamentowej Operator zapewnia:
 - a. Utrzymanie łącza telefonicznego z zakończeniem sieci w stałej gotowości do świadczenia usług telekomunikacyjnych.
 - b. Możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku Podstawowym oraz Cennikach Promocyjnych do danej opłaty abonamentowej.
 - c. Obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.

Stafa opłata abonamentowa pobierana jest niezależnie od zrealizowanej ilości połączeń przez Abonenta.
3. 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.
4. Zakres i sposób świadczenia Usług na rzecz Abonenta określa Umowa.
5. Operator świadczy Usługi w jeden z następujących sposobów:
 - a. 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 złączenia preselekcji.
 - e. Na zasadzie dostępu pośredniego poprzez każdorazowy wybór Numeru Dostępu do Sieci (1099) lub na zasadzie złączenia preselekcji.
 - f. Poprzez niezależne łącze cyfrowe typu E1.

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 Abonentowi bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi i kierowanie telefonistów telefonicznych do numerów 112, 997, 998, 999 do właściwego terytorialnie wojewódzkiego centrum powiadomiania ratunkowego albo centrum powiadomiania 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.
10. Operator w ramach świadczenia 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 usług 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 podejmuje działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na:
 - a) podejmowaniu 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 zagroził bezpieczeństwu sieci lub Usług;
 - e) przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia Usługi telekomunikacyjnych 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 w ramach świadczonych usług głosowych, w szczególności telefonii stacjonarnej oraz telefonii internetowej.
 16. Zasady umieszczania danych w spisie abonentów:
 - a) 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.
 - b) 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 udostępnione abonentowi – w przypadku stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej;
 - c) Rozszerzenie zakresu danych, o których mowa w pkt. b) powyżej, wymaga zgody Abonenta.
 - d) Zamieszczenie w spisie danych identyfikujących Abonenta będącego osobą fizyczną może nastąpić wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności.
 - e) Operator jest obowiązany informować Abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu.

ZAWARCIE UMOWY

§ 4. Zawarcie Umowy

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 lub do numeru Zakończenia sieci do pisemnego powiadomienia Operatora o tym fakcie.
2. W celu zawarcia Umowy Użytkownik końcowy zobowiązany jest przedstawić kopie następujących dokumentów:
 - a. W przypadku osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej:
 - i. 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.
3. 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 Konsumenta, Operator ma prawo żądać dokumentów potwierdzających dane takie jak: imię 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. Wszelkie inne dane niż wskazane powyżej, w szczególności numer identyfikacji podatkowej NIP, numer konta bankowego lub karty płatniczej, adres korespondencyjny Użytkownika końcowego, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zameldowania na pobyt stały tego Użytkownika końcowego, a także adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych, Użytkownik końcowy może podać Operatorowi dobrowolnie i tylko w takim przypadku Operator może je przetwarzać.
- d. Dokumentu wskazującego na posiadanie tytułu prawnego do Lokalu, w którym zainstalowane będzie Zakończenie sieci.

3. Umowa może zostać zawarta tylko z Użytkownikiem końcowym uprawnionym do korzystania z numerów telefonów wskazanych w Umowie.

OGRANICZENIE, ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG I ROZWIĄZANIE UMOWY

§ 13. Ograniczenie, zawieszenie świadczenia usług i rozwiązanie Umowy

- Operator ma prawo:
 - Ograniczyć świadczenie Usług, utrzymując świadczenie Usług niepowiększających za dłużenia Abonenta, w tym przekazywanie połączeń do Abonenta, połączeń alarmowych lub połączeń bezpłatnych, jeżeli Abonent spóźnia się z płatnością należności za usługi za co najmniej dwa Okresy rozliczeniowe.
 - Ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usług, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające, albo uniemożliwiające świadczenie Usług lub korzystanie z Usług, albo:
 - Wykorzystuje Usług do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami.
 - Urządzenia Abonenta, umożliwiające mu korzystanie z Usług, powodują zakłócenia w sieci telekomunikacyjnej w szczególności przeciążenie sieci lub zjawisko tzw. szumnego ruchu.
 - Podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe, błędne lub nieaktualne dane, lub informacje mające istotny wpływ na wykonywanie Umowy.

- iv. 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 abonentkiego, Zakończenia sieci lub innych urządzeń w wyznaczonym przez Operatora terminie bądź też uniemożliwia dostęp do Urządzenia końcowego, Urządzenia abonentkiego, Zakończenia sieci lub innego urządzenia znajdującego się w Lokalu, w celu usunięcia awarii lub usterek.
- 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.
- Ponadto Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli:
 - zadanie takie zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego, lub inne właściwe władze albo będą tego wymagać przepisy prawa.
 - zachodzą uzasadnione okoliczności uniemożliwiające spełnienie wymagań dotyczących zachowania ciągłości świadczenia usług telekomunikacyjnych w przypadku awarii sieci telekomunikacyjnej lub w sytuacjach szczególnego zagrożenia.
- Jeżeli zadanie zawieszenia świadczenia Usług zgłosi pisemnie Abonent, Operator zawiesza wówczas świadczenie Usługi na czas zgodnie z żądaniem Abonenta, nie dłuższy jednak niż 12 miesięcy.

- Z dniem zawieszenia świadczenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.
- Ponowna aktywacja Usług następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, w szczególności nie wcześniej niż po uszczerbieniu przez Abonenta za zgłoszenia w obecności Operatora wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie lub po zaprzestaniu naruszeń.
- Ponowna aktywacja Usług następuje na wniosek Abonenta.
- W okresie zawieszenia Usług od Abonentów pobierane są opłaty określone w Cenniku Podstawowym lub obowiązującym Cenniku Abonenta Promocyjnym.
- Operator może wypowiedzieć Umowę z Abonentem z winy Abonenta, któremu ograniczył lub zawiesił świadczenie Usług, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do usunięcia przyczyn zawieszenia lub ograniczenia świadczenia Usług w przypadkach, o których mowa w ust. 1 i wyznaczeniu Abonentowi dodatkowego 7 dniowego terminu na usunięcie nieprawidłowości i po jego bezskutecznym upływie.
- 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.

OPŁATY

§ 14. Opłaty

- 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 obowiązujący Abonenta Cennik Promocyjny.
- Opłaty wskazane na Fakturach są naliczane: z góry w przypadku Opłat abonamentowych, opłat dodatkowych i opłaty aktywacyjnej oraz z dołu za pozostałe opłaty.
- Operator zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w wysokości i sposobie stosowania opłat za Usługi, w trybie zgodnym z obowiązującymi przepisami.
- Operator doręczy 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 obowiązującym Abonenta Cenniku 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 wypo-

- wowiedzenia. 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 roszczenia o zwrot przynajmniej w rozumieniu art. 57 ust. 6 Ustawy, chyba że konieczność wprowadzenia zmian w cenniku następuje na skutek zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.
- Na żądanie Abonenta, który udostępnił swoje dane, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w cennikach drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
- Informacja o aktualnych cennikach, zawierających 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.
- Abonent jest zobowiązany ponieść na rzecz Operatora przy rozwiązaniu Umowy następujące opłaty:

- 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 ulg przynależnych 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.
- Opłaty za świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta Usługi do dnia rozwiązania Umowy.
- Opłatę w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia wiążący Abonenta Umowy, nie wyższą 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. 71 i 70a Ustawy.

§ 15. Faktura

- 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 świadczenia Usług w danym miesiącu.
- Faktura wystawiana jest za dany okres rozliczeniowy i zawiera informacje o wysokości opłaty za zrealizowane Usługi świadczone przez Operatora w danym okresie rozliczeniowym lub we wcześniejszych okresach rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Fakturach. Operator jest uprawniony do wystawienia Faktury za krótszy okres niż okres rozliczeniowy.

- Faktura może być wystawiona łącznie za usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku Umów zawartych z Operatorem.
- Dla Abonentów korzystających z kilku numerów, Operator wystawia zbiorczą Fakturę.
- Faktura może obejmować w szczególności:
 - Jednorazową opłatę aktywacyjną (lub instalacyjną).
 - Pobieraną z góry opłatę abonamentową lub opłaty za usługi dodatkowe.
 - Opłaty za połączenia telefoniczne bez względu na użytkownika, który z nich korzystał.
 - Abonent przy przewidziane w Umowie, Regulaminie, Cenniku Podstawowym, a w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony, obowiązującym Abonenta Cenniku Promocyjnym.

- Faktura wysyłana jest pocztą, przesyłką kurierską lub elektronicznie na adres wskazany w Umowie przez Abonenta.
- Abonent może zamówić fakturę VAT w formie elektronicznej. Faktury w formie elektronicznej są przysyłane, 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 udostępnianym przez fakturę VAT w formie elektronicznej z dnia 13 maja 2013 r.
- Abonent zobowiązany jest dokonywać wpłat na konto Operatora wskazane na fakturze lub w kasie w siedzibie Operatora.

§ 16. Szczegółowe zasady ponoszenia opłat za Usługi

- Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczania na rzecz Operatora wszelkich należności z tytułu Usług świadczonych przez Operatora zgodnie z Umową, bez względu na to, kto z tych Usług korzystał. W szczególności zobowiązany jest do uiszczania następujących opłat:
 - Jednorazowe opłaty instalacyjnej lub aktywacyjnej w wysokości opłaty obowiązującej w Cenniku Podstawowym lub Cenniku Promocyjnym, w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony w ramach promocji, obowiązującym Abonenta w dniu rozpoczęcia świadczenia Usług.
 - Stawie opłaty abonamentowej.
 - Opłat za wszystkie połączenia telefoniczne i inne usługi zrealizowane zgodnie z Umową na rzecz Abonenta.
- Płatność za Usługi następować będzie na podstawie Faktur, wystawianych przez Operatora.
- Operator zastrzega sobie prawo do uwzględnienia w danej Fakturze należności za usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie zostały one uwzględnione z przyczyn technicznych w Fakturach za bieżące okresy.
- Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności wynikającej z Faktury w terminie 14 dni od daty wystawienia Faktury, chyba że na Fakturze wskazano inny termin.
- W przypadku opóźnienia Abonenta z zapłatą należności, Operator uprawniony będzie do naliczenia odsetek w ustawowej wysokości.

- W przypadku istnienia należności Abonenta wobec Operatora w wysokości przekraczającej wysokość ostatniej Faktury lub niewskazania przez Abonenta, za którą Fakturę Abonent płać, uiszczona przez Abonenta należność jest w pierwszej kolejności zaliczana na poczet zadłużenia najdłuższej wymagalnej.
- W przypadku nieotrzymania Faktury w terminie, w którym Abonent zwykle otrzymywał Faktury, Abonent powinien niezwłocznie powiadomić Operatora o nieotrzymaniu Faktury, nie później niż do końca miesiąca następującego po okresie rozliczeniowym, którego dotyczy niedostarczona Faktura. Niezależnie od powyższego Abonent powinien skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta, aby uzyskać informacje o wysokości nieuregulowanych należności.
- 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.
- Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Operatora nie zwalnia Abonenta od uiszczania należności za wykonane na jego rzecz Usługi wraz z ustawowymi odsetkami za okres opóźnienia w płatności.
- Operator zastrzega sobie prawo przeniesienia wymagalnych wierzycielności wobec Abonenta z tytułu wykonania Umowy na inny podmiot, bez zgody Abonenta.
- Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą Fakturą podstawowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych, zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach i 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.

- Operator dostarcza na piśmie żądanie Abonenta szczegółowy wykaz wykonanych 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, w obowiązującym Abonenta Cenniku Promocyjnym. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telekomunikacyjnych powinien zawierać informacje o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywołanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie i wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Powyższy wykaz Operator dostarcza wraz z Fakturą, wystawioną za okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz.
- Operator na piśmie żądanie Abonenta dostarcza wykaz, o którym mowa w ust. 12, za okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy do tyłu. Powyższy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych dostarcza się w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez Abonenta.
- Operator udostępnia wykazy, o których mowa w ust. 11-13, Abonentowi lub innej osobie, dysponującej Numerem Abonenta lub działającą na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, wystawionego przez Abonenta.
- Billing może być udostępniany:
 - W formie papierowego wydruku.
 - Przez Internet (Billing on-line).
 - Poprzez zapisy na płycie CD (lub innym, wybranym, elektronicznym nośniku informacyjnym).
 - Za pośrednictwem zabezpieczonej poczty e-mail.

USŁUGI O PODWYŻSZONEJ OPŁACIE

§ 17. Usługi o podwyższonej opłacie

- W odniesieniu do Usług o podwyższonej opłacie Operator zapewnia Abonentowi określone progu kwotowego, po przekroczeniu którego Operator będzie obowiązany do:
 - natychmiastowego poinformowania Abonenta o fakcie jego przekroczenia;
 - 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.
 - Operator zapewnia Abonentowi progi kwotowe, które wynoszą 35, 100 i 200 złotych, dla każdego Okresu rozliczeniowego. Poziom progów kwotowych wybiera Abonent.

- Operator wykonuje co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od chwili przekroczenia progu kwotowego wybranego przez Abonenta.
- 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 Usług o podwyższonej opłacie obowiązany jest poinformować Abonenta o fakcie zmiany wysokości opłaty na 10 s przed zmianą jej wysokości.
- Operator jest obowiązany, na żądanie Abonenta, do:

- nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery Usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
- nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rozdziałów Usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
- 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 żądaniu, oraz połączeń przychodzących z takich numerów – chyba że takie połączenia nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 18. Postanowienia końcowe

- 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.
- W przypadku sprzeczności Regulaminu z wiążącą Abonenta Umową wiążące są postanowienia Umowy.
- Abonent nie może wykorzystywać Usług telekomunikacyjnych realizowanych przez Operatora do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej, transferowania ruchu telekomunikacyj-

- nego do innych sieci telekomunikacyjnych. W przypadku naruszenia powyższego postanowienia Operator uprawniony jest do zawieszenia świadczenia Usług na rzecz Abonenta, jak również rozwiązania Umowy zawartej z Abonentem bez zachowania okresu wypowiedzenia z winy Abonenta. Zdanie poprzednie nie dotyczy Abonenta będącego Konsumentem.
- 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.
- 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.).
- 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.
- § 9 Regulaminu w brzmieniu jak powyżej obowiązuje od 8 czerwca 2014 r.



TELEPOLSKA