TELEPOLSKA

REGULAMIN

ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ TELEPOLSKA SP. Z O.O. Z DNIA 13 MAJA 2013 ROKU

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:

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, niezarządzanej 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 DRTH-WWM-60600-95/06 (44) z dnia 6 czerwca 2007 roku, wydana przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, regulująca warunki świadczenia usługi hurtowego dostępu do sieci telekomunikacyjnej Telekomunikacji Polskiej S.A.
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. nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal mieszkalny), w którym Abonent będzie korzystać 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 Wyrównawczą.
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 pierwszym 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 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.
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 domu 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 Decyzję 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 uiszczania 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 takim 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.

   Stała 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 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.
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.
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 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)** 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 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 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:
     - **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** Dokument pełnomocnictwa w przypadku zawierania Umowy przez przedstawiciela lub pełnomocnika Użytkownika końcowego. Osoba umocowana/pełnomocnik ma jednocześnie obowiązek potwierdzić swoją tożsamość wobec Przedstawiciela Operatora, okazując mu swój dowód osobisty lub inny własny dokument ze zdjęciem.
   - **b.** W przypadku osób fizycznych, będących jednocześnie przedsiębiorcami (w rozumieniu odrębnych przepisów), Operator ma prawo żądać od takich osób – niezależnie od dokumentu potwierdzającego tożsamość – także dokumenty wymienione w pkt „a" powyżej, odpowiednie dla formy prawnej działalności gospodarczej tych osób. Powyższe postanowienie stosuje się odpowiednio do wspólników spółki cywilnej.
   - **c.** W przypadku Konsumentów, Operator ma prawo żądać dokumentów potwierdzających dane takie jak: imiona i nazwisko, imiona rodziców, miejsce i data urodzenia, adres miejsca zameldowania na pobyt stały, numeru ewidencyjnego PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numeru paszportu lub karty pobytu, jak również dokumentów potwierdzających możliwość wykonania 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.

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. W oznaczonym Lokalu przedsiębiorstwa Operatora lub Przedstawiciela Operatora.
   c. W innym miejscu poza Lokalem przedsiębiorstwa Operatora z upoważnionym Przedstawicielem Operatora.
5. W imieniu Operatora umowę zawiera Przedstawiciel Operatora.
6. Użytkownik końcowy może zawrzeć Umowę oraz dokonywać czynności dotyczących wykonania Umowy osobiście bądź przez pełnomocnika upoważnionego na piśmie.
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.

§ 5. Odmowa zawarcia Umowy i świadczenia usług

Operator może odmówić zawarcia Umowy w przypadku:
   a. Gdy świadczenie Usług byłoby niemożliwe z przyczyn technicznych niezależnych od Operatora.
   b. Niespełnienia warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności gdy Operator nie otrzymał od Abonenta wszystkich wymaganych do zawarcia Umowy dokumentów, wskazanych w § 4.
   c. Gdy Abonenta łączy z Operatorem inna Umowa i Abonent nie wywiązuje się z obowiązków z niej wynikających, w szczególności zalega z opłatami na rzecz Operatora.

§ 6. Rozpoczęcie świadczenia usług

1. Operator rozpocznie świadczenie Usług w terminie określonym w Umowie.
2. W przypadku podania przez Abonenta błędnych lub nieaktualnych danych w Umowie, termin rozpoczęcia świadczenia Usług może ulec przedłużeniu.
3. Przez zawarcie Umowy, Operator zobowiązuje się do świadczenia 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, także w zakresie i na warunkach określonych w Cenniku Promocyjnym, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania zapisów Umowy, Regulaminu, Cennika Podstawowego oraz obowiązującego go Cennika Promocyjnego, w szczególności do terminowego uiszczania należności za usługi. Z dniem rozpoczęcia świadczenia usług Abonent może korzystać z usług w zakresie i na warunkach określonych w Umowie.
4. Operator ustala Numer Abonenta służący do identyfikacji Abonenta i kontaktów Abonenta z Operatorem we wszystkich sprawach związanych z Umową. Abonent ma obowiązek nieujawniania Numeru Abonenta osobom trzecim. Numer Abonenta zostanie przekazany Abonentowi wraz z pierwszą Fakturą.

§ 7. Czas obowiązywania Umowy

1. 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 zapewnia Abonentowi możliwość zawarcia Umowy na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy.
2. Umowa zawarta na czas określony po upływie czasu, na jaki została zawarta, ulega przekształceniu w Umowę na czas nieokreślony, chyba że Abonent powiadomi Operatora na piśmie, że nie zamierza korzystać z usług Operatora, najpóźniej na koniec Okresu rozliczeniowego, poprzedzającego ostatni Okres rozliczeniowy Umowy.
3. W przypadku Umowy zawartej w trybie zamówienia publicznego ust. 2 nie stosuje się.
4. 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 Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem okresu na jaki została ona zawarta, Abonent może zostać obciążony Opłatą Wyrównawczą, o której mowa w § 1 pkt 16. Opłata Wyrównawcza nie zostanie naliczona w przypadku gdy rozwiązanie przez Konsumenta Umowy nastąpiło przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi było telekomunikacyjne urządzenie końcowe.
5. W okresie wypowiedzenia Usługa świadczona jest na zasadach Umowy do daty jej rozwiązania, a Operator pobiera należne opłaty, w tym opłatę abonamentową, zgodnie z Obowiązującym Abonenta Cennikiem Podstawowym lub Cennikiem Promocyjnym.
6. Wypowiedzenie powinno zawierać oznaczenie numeru telefonu, którego dotyczy Umowa.
7. Abonent żądając przeniesienia przydzielonego numeru przy zmianie operatora, może rozwiązać Umowę bez zachowania okresów 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, powiększonej o Opłatę Wyrównawczą.
8. Umowa może zostać rozwiązana w każdym innym terminie na mocy pisemnego porozumienia Stron.
9. Operator ma prawo do rozwiązania Umowy z okresem wypowiedzenia z winy Abonenta, w przypadkach gdy:
   a. Dane lub informacje podane przez Abonenta przy zawarciu Umowy okażą się nieprawdziwe lub błędne a Abonent odmówi ich poprawy lub podania właściwych.
   b. Abonent korzysta umyślnie z Usług do celów niezgodnych z prawem.
   c. Abonent uniemożliwia lub utrudnia dostęp do urządzeń, w szczególności do Urządzeń końcowych lub urządzeń udostępnionych przez Operatora, w związku z realizacją na jego rzecz Usług.
   d. Abonent zalega z opłatami za dwie Faktury z tytułu świadczonych Usług.
   e. Abonent podejmuje działania powodujące zakłócenie pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnej lub teleinformatycznej.
   f. Operator pozyska informację o zgłoszeniu wniosku o ogłoszenie upadłości Abonenta lub o otwarciu likwidacji Abonenta.
   g. Operator pozyska informację o utracie przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu lub do numeru Zakończenia sieci, z zastrzeżeniem możliwości dalszego świadczenia Usługi w innym miejscu w wyniku przeniesienia przydzielonego numeru przy zmianie lokalizacji
10. Przed wypowiedzeniem umowy przez Operatora z 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.
11. 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.
12. Umowa wygasa wskutek:
   a. Śmierci Abonenta, z zastrzeżeniem ust. 14 poniżej.
   b. Utraty bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejęciem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który powstaje w wyniku łączenia, podziału lub przekształcenia Abonenta w trybie określonym przez Kodeks spółek handlowych.
13. Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, Operator zaprzestaje świadczenia wszelkich Usług na rzecz Abonenta oraz ma prawo do usunięcia wszelkich danych i informacji dotyczących Abonenta, uzyskanych w związku ze świadczeniem usług. W przypadku, o którym mowa w ust. 12 pkt a, Operator zaprzestaje świadczenia wszelkich usług z dniem uzyskania przez Operatora udokumentowanej informacji o śmierci Abonenta.
14. W przypadku śmierci Abonenta, będącego Konsumentem, Operator umożliwia zawarcie nowej Umowy w tej samej lokalizacji osobom będącym spadkobiercami Abonenta lub innym osobom bliskim. Spadkobiercy Abonenta/osoby bliskie 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

1. Wszelkie zmiany postanowień Umowy, w tym określonych w Regulaminie, w tym rozszerzenie zakresu świadczonych Usług w ramach Umowy, wymagają zachowania formy pisemnej z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w Regulaminie. Operator 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.
2. Abonent zobowiązany jest powiadamiać Operatora na piśmie o zmianach danych zawartych w Umowie, w terminie 14 dni od dnia ich zaistnienia.
3. 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.
4. Na żądanie Abonenta, który udostępnił swoje dane, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany zakresu Usług, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
5. Operator zobowiązany jest również do poinformowania Abonenta, iż w przypadku, o którym mowa w ust. 3, Operatorowi z tytułu wypowiedzenia Umowy przez Abonenta nie przysługuje względem Abonenta roszczenie o zwrot przyznanej ulgi z art. 57 ust. 6 Ustawy. Operator nie traci jednak prawa do odszkodowawczego 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.
6. Abonent nie może pod rygorem bezskuteczności przenieść na osoby trzecie żadnych praw, wynikających z Umowy, bez uzyskania uprzedniej pisemnej zgody Operatora. Tym samym wyłączona jest możliwość dokonania cesji praw i obowiązków przez Abonenta bez zgody Operatora.
7. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, Cenniku Podstawowym lub Cenniku 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, poprzez podanie do publicznej wiadomości informacji:
   a. o zmianie warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, zmianie w Cenniku Podstawowym lub Cenniku Promocyjnym terminie ich wprowadzenia, wraz ze wskazaniem miejsca udostępnienia treści zmian;
   b. o prawie wypowiedzenia Umowy przez abonenta w przypadku braku akceptacji tych zmian;
   c. o przysługującym Operatorowi roszczeniu o zwrot ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6 Ustawy, w przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa do wypowiedzenia Umowy.

   Operator może podać do publicznej wiadomości informacje o zmianach, o których mowa w ust. 7 pkt a, b i c, 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 dokonanego 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 utrwala 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) informację 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

§ 9. Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamację może zgłosić Abonent, osoba, która jest wymieniona w Umowie jako przedstawiciel Abonenta lub inna osoba posiadająca stosowne upoważnienie, wystawione przez Abonenta.
2. Reklamacja może zostać złożona z tytułu:
   a) niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez jednostki, o których mowa w art. 81 ust. 5 Ustawy,
   b) niedotrzymania z winy Operatora określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
   c) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,
   d) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
3. Operator jest odpowiedzialny za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji oraz poinformowanie Abonenta o sposobie jej rozpatrzenia.
4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
5. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 4, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
6. Reklamacja może być złożona w siedzibie Operatora, tj. Al. Jerozolimskie 123A, 02-017 Warszawa, jak i w każdej jednostce Operatora obsługującej Abonentów, telefonicznie na numer: (22) 397-33-33, lub faksem, 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.
7. Reklamacja może być złożona:
   a) w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 6, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);
   b) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 6;
   c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez Operatora.
8.
   1. Reklamacja powinna zawierać:
      1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby użytkownika, zwanego dalej „reklamującym";
      2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
      3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
      4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci;
      5) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy – w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 2 lit. a;
      6) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 2 lit. b;
      7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
      8) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w ppkt 7;
      9) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
   2. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 6, nie spełnia warunków określonych w ust. 8 pkt 1, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
   3. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 8 pkt 2 nie spełnia warunków określonych w ust. 8 pkt 1, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
9. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 8 pkt 1 ppkt 7, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
10.
   1. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 6, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
   2. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
   3. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.
   4. Przepisu pkt 2 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

11.
1. Jednostka Operatora, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
   1) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
   2) informację o dniu złożenia reklamacji;
   3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
   4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w ust. 8 pkt 1 ppkt 8;
   5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 Ustawy;
   6) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
   1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
   2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

12.
1. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
2. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 Ustawy stosuje się.
3. Przepisu pkt 1 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
4. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w pkt 2 i 3, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 10 pkt 3 oraz ust. 11 pkt 2 i ust. 11 pkt 3 ppkt 1, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

13.
1. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 7, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
2. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w pkt 1, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
3. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
4. Abonent może dochodzić roszczeń wobec Operatora w postępowaniu sądowym (przed sądem powszechnym) a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, dodatkowo w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym (o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy) dopiero po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego.

INSTALACJA URZĄDZEŃ, OBSŁUGA SERWISOWA

§ 10. Instalacja urządzeń i Obsługa serwisowa

1. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
   a. Informacje dotyczące aktualnych cen oraz zakresu świadczonych Usług.
   b. Informacje o Cenniku Podstawowym i Cennikach Promocyjnych.
   c. Telefoniczną obsługę Abonenta pod numerem (22) 397-33-33.
   d. Przyjmowanie reklamacji.
   e. Dokonanie czynności związanych z usuwaniem usterek i awarii.
2. Wysokość opłat za usługi serwisowe określa Cennik Podstawowy lub w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony (minimalny okres uprawniający do skorzystania z warunków promocyjnych) obowiązujący Abonenta Cennik Promocyjny. Niezależnie od powyższego, wszelkie informacje dotyczące opłat za usługi serwisowe są dostępne w Biurze Obsługi Klienta Operatora.
3. W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z usługi, Operator udostępni Abonentowi, na czas obowiązywania Umowy, Urządzenie abonenckie o specyfikacji określonej w Umowie. Opłata za korzystanie z Urządzenia abonenckiego zawarta jest w opłacie abonamentowej, chyba że Umowa przewiduje inaczej. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za przekazane mu przez Operatora Urządzenie abonenckie i powinien używać go zgodnie z ogólnie obowiązującymi zasadami używania urządzeń elektronicznych.
4. Operator zapewnia w ramach świadczonych usług kontrolę, konserwację i usuwanie awarii należących do Operatora urządzeń, przekazanych przez niego Abonentowi w związku z zawarciem Umowy.
5. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń końcowych oraz Urządzeń abonenckich w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny, w celu umożliwienia Operatorowi świadczenia usług.
6. Zgoda na instalację i eksploatację Urządzeń końcowych oraz Urządzeń abonenckich oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, zainstalowanie Zakończenia sieci oraz innych urządzeń, w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora.
7. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia końcowego lub Urządzenia abonenckiego.
8. Abonent odpowiada za uszkodzenie, zniszczenie lub utracenie Urządzenia końcowego lub Urządzenia abonenckiego lub jego części, należącego do Operatora, w wysokości szkody poniesionej przez Operatora, spowodowane winą umyślną lub rażącym niedbalstwem. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy Urządzenia końcowego lub Urządzenia abonenckiego w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało w szczególności na skutek:
   a. Samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Abonenta.
   b. Świadomego zniszczenia Urządzenia końcowego lub Urządzenia abonenckiego przez Abonenta.
9. Abonent jest zobowiązany udostępnić Przedstawicielowi Operatora lub Telekomunikacji Polskiej S. A., lub innym upoważnionym podmiotom działającym w imieniu i na zlecenie Operatora lub Telekomunikacji Polskiej S. A., nieruchomość lub Lokal, w którym znajduje się Zakończenie sieci i umożliwić powyższym podmiotom instalację Urządzenia końcowego oraz Urządzenia abonenckiego w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Dokonanie wszelkich niezbędnych czynności nastąpi w terminie ustalonym z Abonentem. Abonent powinien wskazać taki termin na dokonanie wszelkich niezbędnych instalacji, aby podczas czynności w Lokalu przebywał Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba. Abonent jest tym samym zobowiązany umożliwić Operatorowi przeprowadzenie wszelkich prac niezbędnych dla zapewnienia prawidłowego działania usługi.
10. Urządzenia końcowe włączone do sieci telekomunikacyjnej powinny spełniać wymagania zasadnicze, o których mowa w art. 153 Ustawy, potwierdzone dokumentami takimi jak: świadectwo homologacji, certyfikat zgodności, deklaracja zgodności lub znak zgodności.
11. Abonent zobowiązany jest korzystać z Urządzeń końcowych oraz Urządzeń abonenckich w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu sieci telekomunikacyjnej. W przypadku stwierdzenia przyłączenia przez Abonenta urządzeń nie mających dokumentów lub znaków, o których mowa w ust. 10, Operator może ograniczyć, a następnie wyłączyć świadczenie usług telekomunikacyjnych, określonych w Umowie, do czasu usunięcia przez Abonenta niezgodności i wykonania przez niego zobowiązania, z zastrzeżeniem, iż niezależnie od powyższych uprawnień, nieusunięcie niezgodności w terminie wskazanym przez Operatora stanowi przesłankę do rozwiązania Umowy bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym przez Operatora z wyłącznej winy Abonenta i obciążenia Abonenta przez Operatora Opłatą Wyrównawczą. Zdanie poprzednie nie dotyczy Abonenta będącego Konsumentem.
12. Za prawidłowe działanie Urządzeń końcowych lub innych urządzeń, będących własnością Abonenta, w tym za ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi wyłącznie Abonent.
13. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielom Operatora lub Przedstawicielom 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 abonenckich, Zakończenia sieci lub innych urządzeń w jego Lokalu lub nieruchomości, jeśli jest to konieczne do należytego świadczenia Usług lub rozpatrzenia reklamacji.
14. Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Urządzeniach końcowych, Urządzeniach abonenckich, 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.
15. Uszkodzenia sieci telekomunikacyjnej oraz Urządzeń końcowych, Urządzeń abonenckich lub Zakończenia sieci, powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, usuwane są na jego koszt.
16. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Abonentowi Urządzeń końcowych, Urządzeń abonenckich lub Zakończenia sieci jest złożenie podpisu przez Abonenta na protokole odbioru, przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora lub Telekomunikacji Polskiej S. A., lub podmiotu działającego w imieniu i na zlecenie Operatora, lub Telekomunikacji Polskiej S.A. Podpisanie protokołu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że Urządzenia końcowe, Urządzenia abonenckie lub Zakończenie sieci nie posiadały jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru.
17. 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

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
   a. Szkody wynikłe z wadliwego działania urządzeń wykorzystywanych przez Abonenta.
   b. 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.
   c. Niewykonanie bądź nienależyte wykonanie Umowy z powodu nieprawidłowego działania Urządzeń końcowych należących do Abonenta.
   d. Treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Abonenta korzystającego z Urządzeń końcowych, Urządzeń abonenckich lub innych Usług.
   e. Zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta, znajdujących się w Urządzeniach końcowych, Urządzeniach abonenckich oraz innych urządzeniach do nich przyłączonych.
   f. Szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta zabezpieczeń danych oraz oprogramowania w Urządzeniach końcowych, Urządzeniach abonenckich oraz innych urządzeniach do nich przyłączonych.
   g. Wobec Abonentów nie będących Konsumentami Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy z powodu działań osób trzecich.
2. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, Operator ponosi wobec Abonenta odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta szkody przy uwzględnieniu zasad wskazanych w niniejszym paragrafie.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść publikacji dostępnych w sieci Internet, za wyjątkiem umieszczanych na stronie internetowej Operatora, tj. www.telepolska.pl.
4. 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.
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.
6. Abonent będący Konsumentem może dochodzić roszczeń wobec Operatora w postępowaniu sądowym (przed sądem powszechnym) lub w postępowaniu mediacyjnym, lub przed sądem polubownym, dopiero po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego.
7. Przysługujące Abonentowi kwoty pieniężne z tytułu odszkodowania lub innego tytułu, zgodnie z wnioskiem Abonenta, zwracane są przelewem na rachunek bankowy Abonenta, przekazem pocztowym albo zaliczane na poczet przyszłych należności za świadczone przez Operatora Usługi.
8. Przysługujące 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 upłyną 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

§ 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. Abonent ma prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania.
2. Operator zapewnia 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 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:
   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.
   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 konta bankowego.
   h. Adresu Abonenta do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres jego siedziby.
   i. Adresu poczty elektronicznej oraz numerów 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 świadczonymi przez siebie usługami, podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług.
8. Dane Abonentów mogą być przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu – w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w Ustawie lub przepisach odrębnych.
9. Osoby lub podmioty działające w imieniu Operatora mogą włączyć się do trwającego połączenia, jeżeli jest to niezbędne do usunięcia awarii, usterek, zakłóceń lub w innym celu, związanym z utrzymaniem sieci telekomunikacyjnej lub świadczeniem usługi telekomunikacyjnej, pod warunkiem sygnalizacji tego faktu osobom uczestniczącym w połączeniu.
10. Operator zapewnia Abonentowi możliwość prezentacji identyfikacji Zakończenia sieci, z którego inicjowane jest połączenie, zwanej dalej „prezentacją identyfikacji linii wywołującej", przed dokonaniem połączenia. Oznacza to, że inny użytkownik Zakończenia Sieci może odczytać numer identyfikujący Zakończenie Sieci Abonenta. Operator umożliwia Abonentowi nieodpłatne dokonanie stałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywoływanego podczas wywołania i połączenia, poprzez złożenie przez Abonenta u Operatora zlecenia blokowania prezentacji numeru telefonicznego identyfikującego Zakończenie Sieci Abonenta.
11. Operator przetwarza dane transmisyjne, niezbędne dla naliczania opłat Abonenta za świadczone na jego rzecz usługi w ramach Umowy i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich, obejmujące m.in. dane o wykonanych usługach telekomunikacyjnych, dane o numerze użytkownika wywołującego lub wywoływanego, rodzaj i czas połączeń oraz dane o jakości połączenia. Powyższe dane będą przetwarzane tylko i wyłącznie w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w Ustawie lub przepisach odrębnych.

OGRANICZENIE, ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG I ROZWIĄZANIE UMOWY

§ 13. Ograniczenie, zawieszenie świadczenia usług i rozwiązanie Umowy

1. Operator ma prawo:
   - **a.** Ograniczyć świadczenie Usług, utrzymując świadczenie Usług niepowiększających zadłużenia Abonenta, w tym przekazywanie połączeń do Abonenta, połączeń alarmowych lub połączeń bezpłatnych, jeżeli Abonent spóźnia się z płatnością należności za usługi za co najmniej dwa Okresy rozliczeniowe.
   - **b.** Ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usług, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające, albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług, albo:
     - **i.** Wykorzystuje Usługę do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami.
     - **ii.** Urządzenia Abonenta, umożliwiające mu korzystanie z Usług, powodują zakłócenia w sieci telekomunikacyjnej w szczególności przeciążenie sieci lub zjawisko tzw. sztucznego ruchu.
     - **iii.** 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 abonenckiego, Zakończenia sieci lub innych urządzeń w wyznaczonym przez Operatora terminie bądź też uniemożliwia dostęp do Urządzenia końcowego, Urządzenia abonenckiego, Zakończenia sieci lub innego urządzenia znajdującego się w Lokalu, w celu usunięcia awarii lub usterek.
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.
3. Ponadto Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli:
   - **a.** 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 uzasadnione okoliczności uniemożliwiające spełnienie wymagań dotyczących zachowania ciągłości świadczenia usług telekomunikacyjnych w przypadku awarii sieci telekomunikacyjnej lub w sytuacjach szczególnego zagrożenia.
4. Jeżeli żądanie zawieszenia świadczenia Usług zgłosi pisemnie Abonent. Operator zawiesza wówczas świadczenie Usługi na czas zgodnie z żądaniem Abonenta, nie dłuższy jednak niż 12 miesięcy.
5. Z dniem zawieszenia świadczenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.
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.
7. Ponowna aktywacja Usług następuje na wniosek Abonenta.
8. W okresie zawieszenia Usług od Abonentów pobierane są opłaty określone w Cenniku Podstawowym lub obowiązującym Abonenta Cenniku Promocyjnym.
9. 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.
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.

OPŁATY

§ 14. Opłaty

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 obowiązujący Abonenta Cennik Promocyjny.
2. Opłaty wskazane na Fakturach są naliczane: z góry w przypadku Opłat abonamentowych, opłat dodatkowych i opłaty aktywacyjnej oraz z dołu za pozostałe opłaty.
3. Operator zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w wysokości i sposobie stosowania opłat za Usługi, w trybie zgodnym z obowiązującymi przepisami.
4. 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 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 przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej ulgi 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.
5. 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.
6. 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.
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 ulg przyznanych 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 przysługuje 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 wiążący 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. 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 świadczenia Usług w danym miesiącu.
2. Faktura wystawiana jest za dany okres rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za zrealizowane Usługi świadczone przez Operatora w danym okresie rozliczeniowym lub we wcześniejszych okresach rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Fakturach. Operator jest uprawniony do wystawienia Faktury za krótszy okres niż okres rozliczeniowy.
3. Faktura może być wystawiona łącznie za 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 lub opłaty za usługi dodatkowe.
   - **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, obowiązującym Abonenta Cenniku Promocyjnym.
6. Faktura wysyłana jest pocztą, 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

1. 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:
   - **a.** Jednorazowej 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.
   - **b.** Stałej opłaty abonamentowej.
   - **c.** Opłat za wszystkie połączenia telefoniczne i inne usługi zrealizowane zgodnie z Umową na rzecz Abonenta.
2. Płatność za Usługi następować będzie na podstawie Faktur, wystawionych przez Operatora.
3. 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 ze 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.
5. W przypadku opóźnienia Abonenta z zapłatą należności, Operator uprawniony będzie do naliczenia odsetek w ustawowej wysokości.
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 wymagalnego.
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 rozliczeniowym, którego dotyczy niedostarczona Faktura. Niezależnie od powyższego Abonent powinien skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta, aby uzyskać informacje o wysokości nieuregulowanych należności.
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.
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.
10. Operator zastrzega sobie prawo przeniesienia wymagalnych wierzytelności wobec Abonenta z tytułu wykonania Umowy na inny podmiot, bez zgody Abonenta.
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.
12. Operator dostarcza na pisemne 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 informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Powyższy wykaz Operator dostarcza wraz z Fakturą, wystawioną za okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz.
13. Operator na pisemne 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.
14. Operator udostępnia wykazy, o których mowa w ust. 11-13, Abonentowi lub innej osobie, dysponującej Numerem Abonenta lub działającej na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, wystawionego przez Abonenta.
15. Billing może być udostępniany:
   - **a.** W formie papierowego wydruku.
   - **b.** 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 żądaniu, oraz połączeń przychodzących z takich numerów – chyba że takie połączenia nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 18. 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.
2. W przypadku sprzeczności Regulaminu z wiążącą Abonenta Umową wiążące są postanowienia Umowy.
3. Abonent nie może wykorzystywać Usług telekomunikacyjnych realizowanych przez Operatora do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej, transferowania ruchu telekomunikacyjnego 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.
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.
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.
7. § 9 Regulaminu w brzmieniu jak powyżej obowiązuje od 8 czerwca 2014 r.

TelePolska Sp. z o.o.
Al. Jerozolimskie 123a, 02-017 Warszawa
tel. +48 (22) 397 33 33
www.telepolska.pl

TELEPOLSKA