

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§ 1

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) **Abonent** – podmiot, który zawarł w formie pisemnej Umowę z TP,
- 2) **Administrator grupy biznesowej tp net / tp net bez ograniczeń** – osoba upoważniona przez Abonenta usługi grupa biznesowa tp net / tp net bez ograniczeń do kontaktów z TP przy realizacji „Umowy o świadczenie przez Telekomunikację Polską S.A. usługi grupa biznesowa tp net / tp net bez ograniczeń”,
- 3) **Cennik** – „Cennik usługi grupa biznesowa tp net / tp net bez ograniczeń świadczonej przez Telekomunikację Polską S.A.”,
- 4) **Cennik cut** – „Cennik usług telekomunikacyjnych tp”, doręczany przez TP na żądanie Abonenta, publikowany na stronie internetowej TP,
- 5) **Kody dostępu** – określone formaty numerów dostępu do sieci inteligentnej wykorzystywane przy realizacji połączeń w ramach Usługi,
- 6) **Lokalizacja Abonenta** – miejsce, gdzie jest zainstalowane jedno lub wiele urządzeń końcowych, które są wykorzystywane do świadczenia usługi grupa biznesowej tp net / tp net bez ograniczeń,
- 7) **Numer TP** – każdy numer PSTN, MSN lub DDI (w ramach dostępu ISDN), z zakresu numeracji TP, który nie został przeniesiony do innego operatora zgodnie z uprawnieniem Abonenta wynikającym z art. 71 PT, włączany do usługi grupa biznesowa tp net / tp net bez ograniczeń,
- 8) **Numer PNP** – pięciocyfrowy numer wewnętrzny w grupie biznesowej tp net / tp net bez ograniczeń nadany Numerowi TP,
- 9) **Numer wirtualny PNP** – pięciocyfrowy numer w grupie biznesowej tp net / tp net bez ograniczeń, przypisany na potrzeby świadczenia Usługi numerowi Abonenta TP lub numerowi Abonenta innego operatora telekomunikacyjnego w Polsce lub za granicą. W ramach Usługi na numer ten zestawiane są wyłącznie połączenia przychodzące, za jego pośrednictwem nie można zestawiać połączeń wychodzących do sieci TP lub sieci innego operatora,
- 10) **Plan Numeracji Prywatnej (PNP)** – plan pięciocyfrowych Numerów PNP oraz Numerów wirtualnych PNP włączonych do Usługi z zakresu od 10000 do 99999 (z wyłączeniem numeru 80000),
- 11) **Połączenie wewnątrz grupy biznesowej tp net / tp net bez ograniczeń** – połączenie wykonywane pomiędzy dwoma Numerami PNP (Numerami TP),
- 12) **Połączenie do Numeru wirtualnego PNP** – połączenie wykonywane z Numeru PNP (Numeru TP) włączonego do danej grupy biznesowej tp net / tp net bez ograniczeń do Numeru wirtualnego PNP należącego do tej grupy,
- 13) **Połączenie z grupy biznesowej tp net / tp net bez ograniczeń na zewnątrz grupy** – połączenie wykonywane z Numeru PNP (Numeru TP) włączonego do danej grupy biznesowej tp net / tp net bez ograniczeń do nie włączonego do grupy numeru: Abonenta TP lub Abonenta innego operatora telekomunikacyjnego na terenie Polski i za granicą,
- 14) **Regulamin** – „Regulamin świadczenia usługi grupa biznesowa tp net / tp net bez ograniczeń przez Telekomunikację Polską S.A.”,
- 15) **Scenariusz** – „Scenariusz dla puli numerów w grupie biznesowej tp net / tp net bez ograniczeń, ich uprawnień do wykonywania połączeń oraz sposobów rozliczania wykonywanych przez nie połączeń” stanowiący załącznik do Umowy,
- 16) **Sieć TP** – publiczna stacjonarna sieć telefoniczna, której operatorem telekomunikacyjnym jest TP,

- 17) **TP** – Telekomunikacja Polska Spółka Akcyjna z siedzibą i adresem w Warszawie, (00-105) przy ul. Twardej 18, wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000010681,
- 18) **Umowa** – „Umowa o świadczenie przez Telekomunikację Polską S.A. usługi grupa biznesowa tp net / tp net bez ograniczeń”,
- 19) **Urządzenie końcowe** – urządzenie telekomunikacyjne lub jego podzespół przeznaczony do współpracy z siecią publiczną, dołączane bezpośrednio lub pośrednio do zakończenia sieci publicznej (telefon, telefaks, modem, centrala abonencka itp.),
- 20) **Usługa** – usługa grupa biznesowa tp net / tp net bez ograniczeń, wyróżniona kodem dostępu 806, polegająca na wyodrębnieniu logicznej części zasobów sieci publicznej tak, by zapewniły one własności funkcjonalne sieci wydzielonej, stwarzając możliwości:
 - a) realizowania połączeń na zewnątrz wyodrębnionego zasobu sieci z wyłączeniem realizowania połączeń do numerów alarmowych dla służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy (AUS=9XY, HESC=112) oraz do usług o podwyższonej opłacie [np. 70x, 20 (7,8)x],
 - b) realizowania połączeń wewnątrz wyodrębnionego zasobu sieci,
 - c) odbierania połączeń spoza wyodrębnionego zasobu sieci z sieci TP oraz z sieci innych operatorów, którzy zawarli z TP stosowne umowy,
 - d) utworzenia jednolitego planu numeracji prywatnej (PNP),
 - e) rekonfiguracji i rozbudowy logicznych zasobów tworzących wyodrębniony zasób sieci (806),
- 21) **Użytkownik** – osoba inicjująca połączenia w sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem kodu dostępu 806.

Rozdział 2

Zakres i warunki świadczenia Usługi

§ 2

1. TP świadczy na rzecz Abonenta Usługę na zasadach określonych w Umowie i w Regulaminie, zgodnie ze Scenariuszem.
2. Kody dostępu dla Usługi określone zostały w załączniku „Kody dostępu dla usługi grupa biznesowa tp net / tp net bez ograniczeń”.
3. Każdemu Numerowi PNP (Numerowi TP) włączonemu do Usługi jest nadawane uprawnienie. Opis uprawnienia wraz z nadanym mu symbolem jest zawarty w Scenariuszu w Tabeli 2 „Uprawnienia dla Numerów TP włączonych do grupy biznesowej tp net / tp net bez ograniczeń”. Abonent może tworzyć, uprawnienia inne niż wymienione w Tabeli 2 Scenariusza, zgodnie z potrzebami i istniejącymi warunkami technicznymi, nadając tym uprawnieniom symbole w postaci kolejnych liter alfabetu. Wszystkie Numery wirtualne PNP, włączone do Usługi, które mogą być numerami TP lub numerami innych operatorów, posiadają uprawnienie „V” co oznacza brak uprawnień do wykonywania z tych numerów połączeń (na numery te zestawiane są wyłącznie połączenia przychodzące, za ich pośrednictwem nie można zainicjować zestawienia połączenia wychodzącego do sieci TP lub sieci innego operatora).
4. W okresie obowiązywania Umowy Abonent może wystąpić o zmianę informacji (danych) zawartych w Scenariuszu, o którym mowa w ust. 1. Zmiana jest realizowana zgodnie z postanowieniem § 7 ust. 7 Umowy, o ile istnieją ku temu warunki techniczne.

§ 3

1. Warunkiem świadczenia Usługi jest podłączenie co najmniej dwóch lokalizacji Abonenta, do różnych central sieci TP, a łączna liczba Numerów TP włączona w tę Usługę nie może być mniejszą niż 150.
2. Usługa jest dostępna we wszystkich planach biznesowych oferowanych przez TP.
3. Parametrami, które decydują o jakości Usługi są:
 - 1) możliwość nadawania uprawnień stacjom telefonicznym włączonym do Usługi dla realizacji połączeń wychodzących i przychodzących w ramach grupy biznesowej tp net / tp net bez ograniczeń,
 - 2) możliwość przenoszenia wywołań na inne Numery PNP / Numery wirtualne PNP w przypadku zajętości lub braku odpowiedzi od strony tych Numerów; dając możliwość przekierowania wywołania na inną stację telefoniczną,
 - 3) tworzenie jednolitego planu numeracji skróconej PNP z możliwością wyboru przez Abonenta zakresu numeracji w ramach PNP,
 - 4) możliwość ustalania z klientem specyfikacji dotyczącej faktury – jedna faktura dotycząca wszystkich Numerów TP lub rozbitcie na kilka faktur wg ustalonego klucza, np. wg lokalizacji,
 - 5) możliwość dostarczania na życzenie Abonenta wykazu zrealizowanych połączeń, w ramach którego TP podaje:
 - a) datę połączenia (dzień, miesiąc, rok, godzinę, minutę i sekundę zestawienia połączenia),
 - b) czas trwania połączenia określony z dokładnością do 1 (jednej) sekundy,
 - c) opłatę jednostkową za połączenie,
 - 6) uruchomienie i modyfikacja Usługi w czasie uzgodnionym przez Stronę.

§ 4

1. Usługa nie może być wykorzystywana do świadczenia przez Abonenta własnych usług dostępu do sieci Internet lub innych sieci teleinformatycznych.
2. Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usługi w lokalach (nieruchomościach), określonych w Umowie i załącznikach do Umowy, bez możliwości udostępniania połączeń osobom trzecim w celu świadczenia własnych usług.

Rozdział 3 Obsługa serwisowa

§ 5

1. W ramach serwisu Usługi, TP zapewnia gotowość służb technicznych do usunięcia awarii w trybie 24/7/365 w dni robocze, soboty, niedziele i dni ustawowo wolne od pracy.
2. W ramach obsługi serwisowej TP zapewnia:
 - 1) rozwiązywanie problemów konfiguracyjnych PNP,
 - 2) wykrywanie sytuacji awaryjnych,
 - 3) usuwanie awarii,
- 4) możliwość zgłaszania problemów z dostępnością Usługi do Opiekuna Kluczowego Klienta, Sprzedawcy TP lub na specjalnie do tego celu wydzielony bezpłatny numer telefoniczny, podany na stronie internetowej TP w domenie przeznaczony do komunikacji informacji handlowej ofert usług biznesowych, dostępny – 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku.
3. Jako początek czasu trwania awarii uznaje się moment zgłoszenia jej przez Abonenta, bądź wykrycia jej przez TP.
4. TP przyjmuje zgłoszenie i rejestruje je, a następnie:
 - 1) znajduje przyczynę przerwy w świadczeniu Usługi i usuwa ją,
 - 2) powiadamia Abonenta o usunięciu awarii oraz o przysługującym odszkodowaniu.
5. Czas niezbędny na usunięcie przerwy w świadczeniu Usługi wynosi 24 godziny od chwili zgłoszenia jej przez Abonenta.

Rozdział 4 Umowa

§ 6

W imieniu TP Umowę zawiera osoba należycie do tego umocowana na podstawie pełnomocnictwa udzielonego w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.

§ 7

1. Zawarcie Umowy odbywa się w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, po stwierdzeniu możliwości technicznych świadczenia Usługi.
2. TP zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy:
 - 1) w przypadku, gdy nie ma możliwości świadczenia Usługi ze względu na istniejące warunki techniczne,
 - 2) w przypadku, gdy Klient zalega z opłatami na rzecz TP,
 - 3) w wyniku innej, niż określona w pkt. 2, negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, dokonanej na podstawie danych będących w posiadaniu TP lub informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej.
3. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej Umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do jej reprezentowania według właściwych rejestrów, albo ewidencji, albo na podstawie stosownych pełnomocnictw udzielonych w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.
4. Abonent może udzielić innym osobom pełnomocnictw w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, do składania oznaczonych oświadczeń woli związanych z Umową.

§ 8

1. Umowa może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.
2. Abonent, jest zobowiązany do poinformowania TP o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie, wszczęciu wobec niego postępowania upadłościowego oraz innych postępowań sądowych mogących mieć wpływ na wykonywanie Umowy, w terminie 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań.

§ 9

1. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze Stron z zachowaniem 30 (trzydziesto) dniowego okresu wypowiedzenia poprzez doręczenie drugiej ze Stron pisemnego wypowiedzenia Umowy ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego.
2. TP może rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia, o którym mowa w ust. 1, ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usługi w przypadku:
 - 1) niewłaściwego wykonywania przez Abonenta postanowień Regulaminu, Umowy lub Cennika,
 - 2) podejmowania przez Abonenta działań utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych,
 - 3) naruszenia przez Abonenta przepisów prawa w związku z korzystaniem z Usługi,
 - 4) nieuregulowania zaległych opłat w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia, w którym upłynął termin zapłaty.

§ 10

1. W przypadkach, o których mowa w § 9 ust. 2, TP pisemnie wzywa Abonenta do zapłaty zaległych należności, zaprzestania naruszania warunków Regulaminu lub Umowy lub działań utrudniających albo uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych, i/lub usunięcia skutków takich naruszeń.
2. W przypadku rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia z przyczyn, o których mowa w § 9 ust. 2, po upływie terminu określonego w wezwaniu, o którym mowa w ust. 1, TP wysyła do Abonenta, w terminie na co najmniej dwudziestu czterech godzin przed rozwiązaniem Umowy i zaprzestaniem świadczenia Usługi, zawiadomienie o zaprzestaniu świadczenia Usługi i rozwiązaniu Umowy.
3. Po upływie terminu nie krótszego niż dwadzieścia cztery godziny od wysłania zawiadomienia, o którym mowa w ust. 2, TP zaprzestaje świadczenia Usługi na rzecz Abonenta.

§ 11

Umowa wygasa wskutek:

- 1) upływu czasu, na który została zawarta,
- 2) ustania bytu prawnego osoby prawnej albo jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej, utworzonej zgodnie z przepisami prawa, będącej Abonentem
- 3) śmierci Abonenta,

Rozdział 5 Odpowiedzialność

§ 12

1. Abonent ponosi odpowiedzialność za nieprzestrzeganie przez Użytkownika postanowień Regulaminu i Umowy.
2. TP ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi na zasadach określonych w Prawie telekomunikacyjnym oraz Kodeksie cywilnym, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

§ 13

1. TP i Abonent nie ponoszą odpowiedzialności za szkody spowodowane siłą wyższą oraz decyzjami władz państwowych i samorządowych. Przez siłę wyższą rozumie się zdarzenie zewnętrzne niezależne od danej Strony, którego dana Strona nie mogła przewidzieć i któremu nie mogła zapobiec. W szczególności siła wyższa obejmuje klęski naturalne takie jak: trzęsienia ziemi, pożary, sztormy.
2. Strona podlegająca działaniu siły wyższej zawiadomi o tym drugą Stronę tak szybko, jak to będzie możliwe.

§ 14

1. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
2. Niezależnie od odszkodowania, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy numer (Numer PNP, Numer wirtualny PNP), którego dotyczy przerwa.
3. Z tytułu niedotrzymania z winy TP terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi – za każdy dzień przekroczenia terminu Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w Umowie miesięcznej opłaty abonamentowej.

Rozdział 6 Opłaty

§ 15

1. Abonenta obowiązują opłaty przewidziane w Cenniku oraz Cenniku cut, a związanych ze świadczeniem Usługi.
2. Opłaty z tytułu świadczenia Usługi są pobierane od dnia włączenia Numeru TP do Usługi. Daty włączania Numerów TP do Usługi są określone w Tabeli 1 Scenariusza.
3. Abonent podpisujący Umowę ma możliwość na każdym włączanym do Usługi Numerze TP wybrać określone w Cenniku sposoby rozliczania połączeń realizowanych z użyciem Usługi z uwzględnieniem postanowień § 3 ust. 2 Regulaminu, przy czym dla Abonentów, którzy zawarli „Umowę o świadczenie usługi grupa biznesowa tp net przez Telekomunikacje Polską S.A.” przed dniem 1.09.2005 r. istnieje możliwość rozliczania NumeruTP zgodnie ze stawkami za połączenia obowiązującymi w planie startowym tp biznes (wcześniej plan sekundowy tp biznes). Wybrany sposób rozliczania każdego Numeru TP włączonego do Usługi Abonent wpisuje do Tabeli 1 Scenariusza.

§ 16

1. Na opłaty z tytułu świadczenia Usługi składają się:
 - 1) opłata jednorazowa za udostępnienie Usługi – za każdy numer (Numer PNP, Numer wirtualny PNP),
 - 2) opłata abonamentowa – opłata miesięczna za każdy numer (Numer PNP, Numer wirtualny PNP),
 - 3) opłaty za połączenia zrealizowane z użyciem Usługi,
 - 4) opłaty dodatkowe:
 - a) za każdorazowe dodanie numeru, usunięcie numeru, zmianę uprawnień do wykonywania połączeń, zmianę sposobu rozliczania w scenariuszu usługi – za każdy numer (Numer PNP, Numer wirtualny PNP),
 - b) za dostarczenie na życzenie Abonenta wykazu połączeń zrealizowanych za ostatni fakturowany okres – za każdą stronę wydruku / za każdą płytę CD.
2. Abonent może uzyskać informacje o aktualnym Cenniku na stronie internetowej TP oraz na każde żądanie w komórkach organizacyjnych TP. Koszty usług serwisowych uwzględnione są w opłatach abonamentowych wskazanych w Cenniku oraz w Cenniku cut.

§ 17

1. TP wystawia faktury VAT za usługi zrealizowane na rzecz Abonenta w ramach grupy biznesowej tp net/ tp net bez ograniczeń.
2. Wystawione faktury VAT zawierają specyfikacje usług wykonanych w ramach Usługi według ich wartości netto.
3. Okresem rozliczeniowym jest jeden miesiąc.

§ 18

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat za Usługę zgodnie z otrzymanymi fakturami VAT. Termin płatności określany jest w fakturze VAT.
2. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek TP.
3. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Regulaminu, a w szczególności do terminowego uiszczania opłat. Brak wpłat w ustalonych terminach powoduje rozpoczęcie procesu windykacji należności.
4. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania TP o fakcie nieotrzymania faktury VAT.
5. Jeżeli Usługa świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) tej opłaty za każdy dzień.

§ 19

1. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat TP pobiera odsetki ustawowe.
2. W przypadku, gdy opłaty nie zostały uregulowane w całości, podstawę naliczenia odsetek stanowią kwoty nie uiszczone w terminie zapłaty.
3. Kwota należnych odsetek i podstawa ich naliczenia wykazywana będzie odrębnym dokumentem finansowym.

Rozdział 7 Reklamacje

§ 20

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamacja może zostać zgłoszona do Opiekuna Kluczowego Klienta, Sprzedawcy TP oraz w każdej Komórce organizacyjnej TP.
3. Abonent może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w Komórce organizacyjnej TP, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Komórce organizacyjnej TP, pracownik TP lub osoba upoważniona przez TP przyjmująca reklamację potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, TP w terminie do 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie do 14 dni od dnia jej złożenia. W potwierdzeniu TP określa nazwę, adres i numer telefonu Komórki organizacyjnej TP, rozpatrującej reklamację.
6. Reklamacja może być złożona w terminie do 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana, albo miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
7. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 6, pozostawia się bez rozpoznania, o czym TP niezwłocznie powiadamia reklamującego.
8. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) nazwę albo firmę oraz adres siedziby Abonenta,
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) przydzielony reklamującemu numer telefonu, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez TP lub adres miejsca zakończenia sieci TP,
 - 5) datę zawarcia Umowy,
 - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku żądania ich wypłaty,
 - 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt 6,
 - 8) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
9. Za dzień wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Komórki organizacyjnej TP.

§ 21

1. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w § 20 ust. 8, (za wyjątkiem pkt 7), TP niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, a także – o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji – niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta do uzupełnienia reklamacji, określając na to termin nie krótszy niż 7 dni. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
2. W wezwaniu TP wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, iż nie uzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

§ 22

1. Komórka organizacyjna TP rozpatrująca reklamację jest obowiązana zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.
2. Przy rozpatrywaniu reklamacji, stosownie do jej przedmiotu, Komórka organizacyjna TP zobowiązana jest uwzględnić:
 - 1) prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację,
 - 2) dokumenty i inne dowody przedstawione przez reklamującego,
 - 3) wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez właściwe służby TP,
 - 4) badania techniczne i obserwacje urządzeń telekomunikacyjnych w sposób przewidziany dla Usługi.

§ 23

1. Komórka organizacyjna TP rozpatrująca reklamację udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację, w terminie do 30 dni od dnia jej złożenia.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) nazwę Komórki organizacyjnej TP rozpatrującej reklamację,
 - 2) powołanie podstawy prawnej,
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,
 - 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, podpis upoważnionego pracownika TP, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
3. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna ponadto:
 - 1) zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - 2) zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą.

§ 24

1. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, TP wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji zostaną zgodnie z wnioskiem Abonenta zwrócone przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy albo zaksięgowane w formie bonifikaty na poczet przyszłych należności za Usługę.
2. W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości faktury VAT, za czas trwania postępowania reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją.
3. W przypadku, gdy TP posiada wobec reklamującego wymagalną i niesporną wierzytelność pieniężną z tytułu Umowy, która może być dochodzona w postępowaniu przed sądem lub innym organem państwowym, może ją potrącić z wierzytelności reklamującego tj. z kwoty pieniężnej przysługującej reklamującemu w wyniku uwzględnienia (uznania) reklamacji. Oświadczenie TP o dokonaniu potrącenia przesyłane jest reklamującemu wraz z odpowiedzią na reklamację.
4. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczenia należności za usługi nie objęte reklamacją.

Rozdział 8 Postanowienia końcowe

§ 25

1. TP zastrzega sobie prawo dochodzenia od Abonenta niezapłaconych należności pomimo rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
2. W sprawach nieuregulowanych przepisami Regulaminu lub Umowy stosuje się przepisy Prawa telekomunikacyjnego i Kodeksu cywilnego.