

Dział I Definicje

§ 1

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) **Abonent** – podmiot, który jest Stroną Umowy zawartej z TP na piśmie,
- 2) **cenniki TP** – cenniki usług ISDN tp objętych Regulaminem,
- 3) **dostęp ISDN** – cyfrowe łącze telekomunikacyjne będące elementem sieci ISDN, umożliwiające korzystanie z usług i zasobów sieci telekomunikacyjnej,
- 4) **dostęp ISDN tp podstawowy** – dostęp 2B+D (oznacza także dostęp ISDN tp oraz dostęp Octopus S) obejmujący dwa kanały informacyjne B oraz jeden kanał sygnalizacyjny D mający przepływność 16 kb/s,
- 5) **dostęp ISDN tp rozszerzony** – dostęp 30B+D (oznacza także dostęp ISDN tp pro oraz dostęp Octopus XL) obejmujący do 30 kanałów informacyjnych B oraz jeden kanał sygnalizacyjny D mający przepływność 64 kb/s,
- 6) **ISDN tp (ang. Integrated Services Digital Network) sieć cyfrowa z integracją usług** – cyfrowa sieć telekomunikacyjna umożliwiająca świadczenie szerokiego zakresu usług telekomunikacyjnych, do których użytkownicy mają dostęp poprzez zakończenie sieciowe NT,
- 7) **kanał B** – kanał cyfrowy o przepływności 64 kb/s służący do przesyłania danych informacyjnych,
- 8) **kanał D** – kanał cyfrowy służący do przesyłania wiadomości sygnalizacyjnych albo danych w trybie pakietowym,
- 9) **kaucja** – kwota stanowiąca zabezpieczenie należności za usługi ISDN tp wykonane przez TP na rzecz Abonenta, w wysokości uzgodnionej przez Strony Umowy,
- 10) **komunikat** – każda informacja wymieniana lub przekazywana między określonymi Użytkownikami końcowymi za pośrednictwem publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych; nie obejmuje ona informacji przekazanej jako część transmisji radiowych lub telewizyjnych transmitowanych przez sieć telekomunikacyjną, z wyjątkiem informacji odnoszących się do możliwego do zidentyfikowania Abonenta lub Użytkownika końcowego otrzymującego informację,
- 11) **konsument** – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie usług ISDN tp lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu,
- 12) **okres rozliczeniowy** – przedział czasowy, będący podstawą rozliczenia Abonenta wobec TP, za który wystawiana jest faktura VAT za zrealizowane usługi telekomunikacyjne,
- 13) **opłata abonamentowa** – opłata za:
 - a) zapewnienie sprawności łącza z zakończeniem sieci oraz utrzymanie ich w gotowości do świadczenia usług i przekazywania komunikatów od /do Użytkownika końcowego z wymaganą jakością,
 - b) stały dostęp do publicznej stacjonarnej sieci telefonicznej TP z możliwością korzystania z usług, nieograniczoną żadnymi uwarunkowaniami czasowymi bez przerw, przez cały rok, o każdej porze dnia (wyłączając czas trwania awarii bądź działania siły wyższej uniemożliwiającej korzystanie z usług),
 - c) możliwość korzystania z publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych oferowanych przez TP na warunkach określonych w cennikach TP i Regulaminie bez żadnych dodatkowych czynności,
- 14) **Płatnik** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie mająca osobowości prawnej, zobowiązana na podstawie Umowy

do uiszczania opłat za usługi telekomunikacyjne określone w fakturach VAT wystawianych przez TP na rzecz Abonenta,

- 15) **profil, plan telefoniczny ISDN tp** – oferta handlowa obejmująca dostęp ISDN, zróżnicowana pod względem zestawu usług, za którą TP pobiera miesięczną opłatę abonamentową,
- 16) **Regulamin** – Regulamin świadczenia usług ISDN tp przez Telekomunikację Polską S.A.,
- 17) **terminal ISDN** – urządzenie końcowe np. telefon ISDN, modem ISDN, centrala PABX,
- 18) **TP** – Telekomunikacja Polska S.A. z siedzibą w 00-105 Warszawa, ul. Twarda 18, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 0000010681,
- 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 ISDN tp zawarta pomiędzy TP, a Abonentem,
- 21) **UKE** – Urząd Komunikacji Elektronicznej,
- 22) **usługi dodatkowe (ang. supplementary services)** – usługi dostarczające między innymi informacji taryfikacyjnych lub identyfikacyjnych, szczegółowy wykaz i opis tych usług znajduje się w cennikach TP,
- 23) **usługi ISDN tp** – usługi telekomunikacyjne świadczone w oparciu o dostęp ISDN tp podstawowy oraz o dostęp ISDN tp rozszerzony zróżnicowane pod względem zestawu usług, za które TP pobiera miesięczną opłatę abonamentową,
- 24) **Użytkownik końcowy** – podmiot korzystający z usług ISDN tp lub żądający ich świadczenia dla zaspokojenia własnych potrzeb. Postanowienia dotyczące Użytkownika końcowego odnoszą się w trakcie realizacji Umowy również do Abonenta,
- 25) **zakończenie sieci (zakończenie sieciowe NT – ang. Network Termination)** – punkt sieci telekomunikacyjnej przeznaczony do zapewnienia Użytkownikowi końcowemu dostępu do sieci ISDN (urządzenie telekomunikacyjne zainstalowane u Abonenta).

Dział II

Postanowienia ogólne

§2

Niniejszy Regulamin został wydany na podstawie ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004r., Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.), zwanej dalej "Prawem telekomunikacyjnym".

§ 3

Regulamin określa zakres i warunki wykonywania przez Telekomunikację Polską S.A. usług określonych w Dziale III.

§ 4

1. TP świadczy usługi ISDN tp zgodnie z Umową, Regulaminem i cennikami TP, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy, Regulaminu i cenników TP - w szczególności do terminowego uiszczania opłat określonych w cennikach TP.

2. Regulamin i cenniki TP są nieodpłatnie przekazywane wraz z Umową oraz na każde żądanie Abonenta, jak również podawane do publicznej wiadomości oraz publikowane na stronie internetowej www.tp.pl.

Dział III

Rodzaje świadczonych usług telekomunikacyjnych

Rozdział 1

Usługi podstawowe

§ 5

1. TP w ramach usług ISDN tp świadczy następujące rodzaje dostępów ISDN:
 - 1) ISDN tp podstawowy – 2B+D,
 - 2) ISDN tp rozszerzony – 30B+D.
2. TP w ramach dostępów ISDN oferuje profile i plany telefoniczne ISDN tp określone w cennikach TP.
3. TP w ramach usług ISDN tp świadczy w szczególności poniższe usługi telefoniczne:
 - 1) połączenia telefoniczne
 - a) krajowe, w tym:
 - miejscowe i strefowe,
 - międzystrefowe,
 - b) międzynarodowe,
 - c) połączenia do sieci ruchomych (komórkowych),
 - d) zapewnienie transmisji dla faksu,
 - e) zapewnienie transmisji danych, w tym połączenia do sieci Internet.
 - 2) udzielanie informacji o numerach telefonicznych zwane dalej „usługą biura numerów” oraz udostępnianie spisów Abonentów,
 - 3) połączenia do:
 - a) służb powołanych ustawowo do niesienia pomocy posiadających numery skrócone, gdzie:
 - 112 - numer alarmowy wspólny dla wszystkich służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy,
 - 999 - pogotowie ratunkowe,
 - 998 - straż pożarna,
 - 997 - policja,
 - 994 - pogotowie wodociągów i kanalizacji,
 - 993 - pogotowie ciepłowni,
 - 992 - pogotowie gazowni,
 - 991 - pogotowie elektrowni,
 - 986 - straż miejska,
 - 985 - pogotowie ratownictwa morskiego i górskiego,
 - 984 - pogotowie rzeczne,
 - b) Abonenckich Usług Specjalnych (radio taxi, pogotowia drogowe, informacja o lekach itp.) ,
 - c) usług o podwyższonej opłacie ze świadczeniem dodatkowym 0~300x,0~400, 0~70x,
 - d) usług informacyjnych 0~80x,
 - e) sieci przywoławczej (0~64x),
 - f) usług teleinformatycznych o podwyższonej opłacie 0~20(7,8)x,
 - g) telefonii internetowej 0~39x,
- 4) połączenia w ruchu półautomatycznym realizowane za pośrednictwem operatora, w tym Poland Direct.

Rozdział 2 Usługi dodatkowe

§ 6

1. W ramach profili lub planów telefonicznych ISDN tp dla każdego przyznanego numeru Abonenta mogą być skonfigurowane usługi dodatkowe, określone w cennikach TP, które są przyznawane i konfigurowane odpowiednio dla wymienionych w § 5 ust. 1 dostępów ISDN, o ile istnieją możliwości techniczne.
2. TP świadczy w szczególności następujące usługi dodatkowe:
 - 1) dodatkowe numery MSN,
 - 2) numery DDI,
 - 3) połączenie trójstronne,
 - 4) przekierowanie połączeń,
 - 5) bezpłatne blokowanie połączeń wychodzących do określonych kategorii numeracji lub usług,
 - 6) prezentacja numeru,
 - 7) i inne zgodnie z aktualną ofertą i cennikami TP.
3. TP realizuje świadczenia dodatkowe takie jak:
 - 1) dostarczanie podstawowego wykazu wykonanych usług telekomunikacyjnych bezpłatnie z każdą fakturą,
 - 2) bezpłatne dostarczanie, na żądanie Abonenta, szczegółowego wykazu wykonanych na jego rzecz usług telekomunikacyjnych.

Dział IV Umowa

Rozdział 1 Zawarcie i realizacja Umowy

§ 7

Umowa określa w szczególności:

- 1) nazwę, adres i siedzibę TP,
- 2) adres zakończenia sieci i numer zakończenia sieci przydzielony Abonentowi,
- 3) świadczone usługi (w tym rodzaj dostępu ISDN), dane o ich jakości w tym o czasie rozpoczęcia świadczenia usług,
- 4) zakres obsługi serwisowej,
- 5) informacje dotyczące cen oraz sposób uzyskania informacji o aktualnych cennikach TP,
- 6) czas trwania Umowy oraz warunki przedłużenia okresu obowiązywania Umowy i jej rozwiązania,
- 7) wysokość kar umownych,
- 8) tryb postępowania reklamacyjnego,
- 9) informację o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub przed sądem polubownym lub powszechnym.

§ 8

1. TP przyjmuje zamówienia na zawarcie Umowy jedynie na dostęp ISDN tp i ISDN tp pro. TP nie przyjmuje zamówień na zawarcie umowy na dostęp ISDN Octopus S i dostęp ISDN Octopus XL.
2. Umowa jest zawierana, w formie pisemnej na podstawie zamówienia złożonego przez Użytkownika końcowego w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia złożenia zamówienia, po spełnieniu przez Użytkownika końcowego warunków wynikających z Regulaminu.
3. W przypadku braku możliwości technicznych do realizacji zamówienia, TP zawiadamia o tym na piśmie Użytkownika końcowego w terminie 14 dni od złożenia zamówienia.
4. Zamówienie uważa się za cofnięte w przypadku, gdy w ciągu 2 miesięcy od dnia złożenia zamówienia Użytkownik końcowy nie przystąpi do zawarcia Umowy.
5. Umowa o świadczenie usług, o których mowa w § 5 ust. 3 pkt 3c), f) Regulaminu jest zawierana poprzez dokonanie czynności faktycznych.

§ 9

1. Umowa może być zawarta z Użytkownikiem końcowym posiadającym zameldowanie na pobyt stały lub tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości, w której będzie zainstalowane zakończenie sieciowe NT, z zastrzeżeniem ust. 4.
2. W przypadku posiadania przez Użytkownika końcowego tytułu prawnego innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, zawarcie Umowy wymaga przedstawienia pisemnej zgody właściciela lub użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej.
3. Postanowień ust. 2 nie stosuje się do właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej będącego osobą prawną.
4. Na życzenie Abonenta na podstawie zawartej z nim Umowy, TP świadczy usługi telekomunikacyjne osobom pozostającym z nim w stosunkach cywilno-prawnych (pracownikom, współpracownikom, partnerom handlowym, itp.). Nie dotyczy to umów zawieranych z Abonentami będącymi konsumentami.

§ 10

W imieniu TP Umowę zawiera osoba upoważniona na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.

§ 11

1. Użytkownik końcowy może zawrzeć Umowę osobiście bądź przez przedstawiciela upoważnionego na piśmie.
2. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej Umowę mogą zawrzeć pełnomocnicy tych osób albo osoby upoważnione do ich reprezentowania zgodnie z właściwym rejestrem lub ewidencją.

§ 12

1. Umowa może być zawarta w lokalu TP lub poza nim.
2. W przypadku zawierania Umowy poza lokalem TP, TP informuje konsumenta o przysługującym mu prawie odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn poprzez pisemne oświadczenie złożone na adres wskazany w przekazanym Abonentowi wzorze oświadczenia o odstąpieniu w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia.
3. W przypadku zawarcia Umowy związanej z ulgą przyznaną Abonentowi, roszczenie z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez TP z winy Abonenta przed upływem terminu ustalonego w Umowie nie może przekraczać określonej w Umowie równowartości ulgi przyznanej Abonentowi.

§ 13

1. Umowa może być zawarta na czas określony nie dłuższy niż 36 miesięcy lub na czas nieokreślony.
2. Jeżeli co najmniej 30 dni przed końcem okresu, na który umowa została zawarta, Abonent nie wyrazi innej dyspozycji, Umowa staje się Umową zawartą na czas nieokreślony.

§ 14

1. Zawarcie Umowy z TP jest uzależnione od ustalenia danych Użytkownika końcowego, o których mowa w § 29 ust. 2 pkt 1 - 6 lub w § 29 ust. 4 pkt 1 - 6 na podstawie właściwych dokumentów przedstawionych przez Użytkownika końcowego.
2. TP może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - 1) dostarczenia przez Użytkownika końcowego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec TP wynikającego z Umowy,
 - 2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Użytkownika końcowego (w szczególności w zakresie niezalegania z opłatami na rzecz TP z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych) wynikającej z danych będących w posiadaniu TP lub udostępnionych jej przez biuro informacji gospodarczej. TP powiadamia Użytkownika końcowego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

§ 15

1. TP może odmówić Użytkownikowi końcowemu zawarcia Umowy

w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej.

2. TP może zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Użytkownika końcowego w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z tej Umowy.
3. Z Użytkownikiem końcowym, co do którego dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, TP może zawrzeć Umowę, pod warunkiem złożenia przez niego jednorazowej kaucji, w wysokości uzgodnionej przez Strony Umowy z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Kaucja nie podlega oprocentowaniu.
5. Kaucja ulega niezwłocznie zwrotowi w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, o ile TP nie zaliczy całości lub części kaucji na poczet wymagalnych opłat TP z tytułu Umowy.

§ 16

Abonenci mogą udzielić innym osobom pisemnego pełnomocnictwa do składania oświadczeń woli związanych z Umową.

Rozdział 2 Zmiana Umowy

§ 17

Umowa może ulec zmianie za porozumieniem Stron. Zmiana Umowy następuje w formie pisemnej.

§ 18

1. TP umożliwia składanie zamówień i obsługę Abonenta na odległość w zakresie sprzedaży i realizacji usług telekomunikacyjnych, zgodnie z aktualną ofertą i cennikami TP.
2. TP potwierdzi złożenie przez Abonenta zamówienia wraz z cenami usługi. Konsument, który złożył zamówienie przy pomocy środków porozumiewania się na odległość, może od niego odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni od dnia otrzymania faktury z nową usługą.
3. TP przyjmuje zamówienia na zmianę dostępow na dostęp ISDN Octopus S i Octopus XL jedynie w ramach istniejącego dostępu ISDN Octopus S lub Octopus XL.

§ 19

1. TP na zamówienie Abonenta dokonuje zmiany miejsca instalacji zakończenia sieci, pod warunkiem istnienia możliwości technicznych.
2. TP powiadamia Abonenta o przewidywanym terminie zmiany miejsca instalacji w terminie nie przekraczającym 30 dni od dnia złożenia zamówienia.
3. W okresie oczekiwania na zmianę miejsca instalacji od Abonenta nie pobiera się opłat abonamentowych od chwili zaprzestania świadczenia usług ISDN tp przez TP do czasu ponownego uruchomienia usług ISDN tp.
4. Do zmiany miejsca instalacji zakończenia sieciowego NT stosuje się odpowiednio §8 ust.1-4, §9, §17.

Rozdział 3 Ograniczenie, zawieszenie świadczenia usług ISDN tp i rozwiązanie Umowy

§ 20

1. W przypadku, gdy Umowa została zawarta na czas nieokreślony przez Abonenta:
 - 1) niebędącego Konsumentem – może być rozwiązana przez każdą ze stron w każdym czasie, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego,
 - 2) będącego Konsumentem – może być rozwiązana przez Abonenta w każdym czasie, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego,

przez pisemne oświadczenie, które w przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta podlega doręczeniu TP na adres korespondencyjny wskazany w fakturze VAT lub składane jest w Punkcie Obsługi Klientów.

2. W okresie wypowiedzenia TP pobiera należne opłaty zgodnie z obowiązującymi cennikami TP.
3. Umowa może zostać rozwiązana za porozumieniem Stron w innym uzgodnionym terminie.
4. TP może:
 - 1) ograniczyć świadczenie usług ISDN tp, utrzymując świadczenie usług niepowiększających zadłużenia Abonenta, w tym przekazywanie połączeń do Abonenta lub połączenia nieodpłatne, jeżeli Abonent opóźnia się z płatnością należności za wykonane usługi ISDN tp przez okres dłuższy niż jeden okres rozliczeniowy,
 - 2) ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług ISDN tp, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych.
5. TP może jednostronnie rozwiązać Umowę z Abonentem, któremu zawiesiła lub ograniczyła świadczenie usług telekomunikacyjnych po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do:
 - 1) zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 15 dni w przypadku opóźnienia w płatności za usługi ISDN tp,
 - 2) usunięcia przyczyn zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług ISDN tp w przypadkach, o których mowa w ust. 4 pkt 2 w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania.
6. W przypadku sporu co do wysokości należności, odłączenie nie może nastąpić do czasu rozstrzygnięcia sporu, pod warunkiem zapłaty należności bieżących. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczania należności nie objętych sporem.

§ 21

1. Abonentowi, któremu TP ograniczyła lub zawiesiła świadczenie usług ISDN tp z jego winy, usługa będzie świadczona po uregulowaniu należnych TP opłat wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie lub po zastosowaniu się przez Abonenta do wezwania.
2. TP za ponowne rozpoczęcie świadczenia usług ISDN tp pobiera opłatę wg obowiązujących cenników TP.

§ 22

1. W przypadku stwierdzenia przez TP, że z należącego do Abonenta urządzenia końcowego generowane są połączenia, których natężenie może spowodować zagrożenie płatności za usługi, TP telefonicznie powiadamia o tym fakcie Abonenta. W przypadku otrzymania od Abonenta potwierdzenia, że powyższe połączenia odbywają się bez jego wiedzy i zgody lub gdy powiadomienie Abonenta nie jest możliwe, TP ma prawo ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług.
2. TP zniesie powyższe ograniczenie lub przywróci świadczenie usług niezwłocznie po uzyskaniu od Abonenta wiarygodnego potwierdzenia, że połączenia o których mowa w ust 1 są generowane za jego zgodą.

§ 23

Na żądanie Abonenta, TP zawiesza świadczenie usług ISDN tp na czas nie dłuższy niż 12 miesięcy. Za okres zawieszenia usług ISDN tp, TP pobiera opłaty zgodnie z cennikami TP.

Rozdział 4 Wygaśnięcie Umowy

§ 24

Umowa wygasa wskutek:

- 1) upływu czasu, na który została zawarta, z zastrzeżeniem § 13 ust. 2,
- 2) śmierci Abonenta,
- 3) wykreślenia Abonenta, niebędącego konsumentem, z właściwego rejestru lub ewidencji,
- 4) utraty tytułu prawnego do nieruchomości lub lokalu, o ile w ciągu 30 dni Abonent nie złoży zamówienia wskazującego inne miejsce instalacji zakończenia sieciowego NT,

- 5) niedostępności przez Abonenta nieruchomości lub lokalu w celu zainstalowania zakończenia sieci po dwukrotnie uzgodnionych z TP terminach lub w ciągu miesiąca od dnia powiadomienia Abonenta o dacie instalacji dostępu ISDN,
- 6) niewpłacenia przez Abonenta kaucji, o której mowa w § 15 ust. 3.

Dział V

Warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§25

1. Abonent jest obowiązany udostępnić TP lub upoważnionym podmiotom działającym w imieniu i na zlecenie TP nieruchomość lub lokal w celu przyłączenia zakończenia sieci we wspólnie uzgodnionym terminie.
2. Abonent jest obowiązany umożliwić sprawdzenie stanu technicznego zakończenia sieci w jego lokalu lub nieruchomości, o ile jest to konieczne do należytego świadczenia usług lub rozpatrzenia reklamacji. Sprawdzenie następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem.
3. Przydzielenie Abonentowi numeru zakończenia sieci lub nadanie znaku identyfikującego Abonenta należy do TP.

§26

1. TP świadczy usługi telekomunikacyjne z zachowaniem wskaźników jakości określonych przepisami prawa.
2. W ramach obsługi serwisowej TP zapewnia Abonentowi:
 - 1) wykonanie instalacji zakończenia sieci i jego uruchomienie,
 - 2) okresowe przeglądy stanu technicznego pracy łącza oraz sprawdzanie parametrów łącza poprzez bieżące, cykliczne ich pomiary, eliminowanie usterek,
 - 3) techniczną pomoc związaną ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych po zgłoszeniu przez Abonenta, obejmującą w szczególności:
 - a) eliminowanie usterek i nieprawidłowości w pracy łącza,
 - b) usuwanie awarii,
 - c) wykonanie instalacji dodatkowej do głównego zakończenia sieci lub zmiana w jego przyłączeniu,
 - d) sprawdzenie instalacji wykonanej przez Abonenta,
 - e) wykonanie łącza dodatkowego do głównego zakończenia sieci.
 - 4) możliwość telefonicznej obsługi klientów za pośrednictwem błękitnej linii tp 19393 oraz faksu 19394 (dedykowanych dla Abonentów indywidualnych), błękitnej linii tp biznes 19330 oraz faksu 19331 i 19332 (dedykowanych dla Abonentów biznesowych), a w tym:
 - a) obsługę Użytkowników końcowych przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość w zakresie składania zamówień i realizacji usług telekomunikacyjnych w ramach Umowy, zgodnie z aktualną ofertą i cennikami TP z wyłączeniem przyłączenia zakończenia sieci, które wymaga zawarcia umowy w formie pisemnej,
 - b) zmiany profili, planów telefonicznych ISDN tp i sposobów rozliczania w ramach profili, usług do wyboru oraz usług dodatkowych w ramach cenników TP,
 - c) uzyskiwanie informacji o usługach,
 - d) udzielanie informacji o stanie indywidualnego konta abonenckiego, w tym o płatnościach,
 - e) pomoc techniczną i zgłoszenie usterek i awarii,
 - f) złożenie reklamacji.
3. W celu zabezpieczenia interesów Abonenta, TP zastrzega sobie prawo do nagrywania połączeń Abonenta dotyczących realizacji zamówień, zleceń lub innych oświadczeń woli związanych z Umową. Nagranie ma charakter poufny i może być wykorzystane wyłącznie jako dowód złożenia zamówienia lub sprawdzenia prawidłowości jego wykonania.

§ 27

1. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli korzystanie z przydzielonego numeru jest dla Abonenta uciążliwe, występując w tym zakresie do TP z wnioskiem w formie pisemnej. We wniosku Abonent wykazuje, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe, w szczególności opisuje i wyjaśnia na czym polega uciążliwość. Jeżeli polega ona na uciążliwych połączeniach, Abonent podaje ich przybliżone daty i godziny.
2. Abonent w przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności może żądać przeniesienia przydzielonego numeru do nowej lokalizacji w ramach istniejącej sieci TP na obszarze tej samej strefy numeracyjnej, występując w tym zakresie do TP z wnioskiem w formie pisemnej.
3. Abonent może żądać przy zmianie TP na innego operatora przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci tego operatora na obszarze tej samej strefy numeracyjnej, występując z wnioskiem w formie pisemnej do nowego operatora o potwierdzenie możliwości zawarcia umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego przez TP numeru.
4. W przypadku zmiany przydziału zakresu numeracji albo przebudowy lub rozbudowy eksploatowanej sieci publicznej, TP może dokonać zmiany numeru zakończenia sieci po uprzednim pisemnym zawiadomieniu Abonentów o planowanej zmianie numerów oraz o ich nowych numerach, co najmniej na 90 dni przed zamierzonym terminem wprowadzenia zmiany. Na numerach poprzednich, TP utrzymuje przez okres 12 miesięcy bezpłatną zapowiedź słowną podającą nowy numer zakończenia sieci Abonenta.
5. Numer Abonenta, w innych przypadkach niż wskazane w ust. 1 może zostać zmieniony na pisemne życzenie Abonenta, gdy jest to technicznie możliwe.
6. Abonent może wybrać dowolnego dostawcę publicznie dostępnych usług telefonicznych, którego usługi są dostępne w połączonych sieciach poprzez numer dostępu lub preselekcję. Zamówienie preselekcji jest możliwe na numer główny bądź na poszczególne MSN-y, a w przypadku wiązki numerów DDI – na całą wiązkę DDI.
7. Jeżeli Abonent dokonał wyboru dowolnego dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych przez preselekcję ma prawo w każdej chwili zmienić lub wycofać swój wybór. Z tytułu dokonania wyboru dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych nie przysługuje roszczenie w stosunku do Abonenta.

§ 28

1. W przypadku zamiany istniejącego dostępu analogowego do publicznej sieci telefonicznej na dostęp ISDN, zgodnie z zamówieniem Abonenta, TP bez dodatkowej opłaty przyznaje Abonentowi dotychczas posiadany przez niego numer (posiadane numery), jeżeli istnieją możliwości techniczne.
2. Wszelkie usługi nabyte, a związane z korzystaniem z dostępu analogowego, z dniem zawarcia Umowy zostają zachowane, jeżeli istnieją możliwości techniczne.

§ 29

1. TP zapewnia tajemnicę komunikowania się w sieciach telekomunikacyjnych zwaną „tajemnicą telekomunikacyjną”, która obejmuje:
 - 1) dane dotyczące Użytkownika końcowego,
 - 2) treść indywidualnych komunikatów,
 - 3) 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 końcowego publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych,
 - 4) dane o lokalizacji, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia rachunku,
 - 5) dane o próbach uzyskania połączenia między określonymi zakończeniami sieci telekomunikacyjnej.
2. TP jest uprawniona do przetwarzania następujących danych dotyczących Użytkownika końcowego będącego osobą fizyczną:

- 1) nazwisk i imion,
 - 2) imion rodziców,
 - 3) miejsca i daty urodzenia,
 - 4) adresu miejsca zameldowania na pobyt stały,
 - 5) numeru ewidencyjnego PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
 - 6) nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numeru paszportu lub karty pobytu,
 - 7) danych zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec TP wynikającego z Umowy.
3. TP może, za zgodą Użytkownika końcowego będącego osobą fizyczną, przetwarzać inne dane tego Użytkownika końcowego w związku ze świadczoną usługą, w szczególności:
 - 1) numer identyfikacji podatkowej NIP,
 - 2) numer konta bankowego lub karty płatniczej,
 - 3) adres korespondencyjny Użytkownika końcowego, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zameldowania na pobyt stały tego Użytkownika końcowego,
 - 4) adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych.
 4. Przetwarzanie danych Użytkowników końcowych, nie będących osobami fizycznymi, może w szczególności dotyczyć:
 - 1) nazwy,
 - 2) siedziby i adresu,
 - 3) dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec operatora, wynikającego z Umowy,
 - 4) numeru identyfikacji podatkowej NIP,
 - 5) numeru REGON,
 - 6) rodzaju prowadzonej działalności gospodarczej,
 - 7) numeru konta bankowego,
 - 8) adresu Użytkownika końcowego do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres miejsca jego siedziby, adresu poczty elektronicznej oraz numerów telefonów kontaktowych.
 5. TP może przetwarzać dane Użytkowników końcowych w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w Prawie telekomunikacyjnym lub przepisach odrębnych.
 6. Osoby działające w imieniu TP mogą włączyć się do trwającego połączenia wyłącznie w zakresie niezbędnym do usunięcia awarii, zakłóceń lub w innym celu, związanym z utrzymaniem sieci telekomunikacyjnej lub świadczeniem usługi telekomunikacyjnej, pod warunkiem sygnalizacji tego faktu osobom uczestniczącym w połączeniu.
 7. TP zapewnia należytą staranność, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
 8. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi przez siebie usługami, TP podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług.
 9. Dane osobowe Abonenta mogą być udostępniane osobom lub podmiotom uprawnionym do ich otrzymania na mocy przepisów prawa.

§ 30

1. TP podaje w publicznie dostępnym spisie Abonentów, a także za pośrednictwem służb informacyjnych TP następujące dane Abonenta:
 - 1) numer zakończenia sieci lub znak identyfikujący Abonenta (o ile został nadany),
 - 2) nazwiska i imiona lub nazwę,
 - 3) nazwę miejscowości, w której znajduje się udostępnione zakończenie sieci,
 - 4) nazwę ulicy, przy której znajduje się zakończenie sieci, a w przypadku Abonentów nie będących osobami fizycznymi pełny adres oraz inne dodatkowe, publicznie dostępne informacje.

2. Wskazane w ust. 1 dane Abonentów będących osobami fizycznymi są podawane po uprzednim wyrażeniu przez Abonentów w Umowie zgody w tym zakresie.
3. Abonent może wystąpić o rozszerzenie zakresu danych, o których mowa w ust. 1.
4. Na żądanie służb ustawowo powołanych do obsługi wywołań kierowanych na numery alarmowe TP udostępnia informacje, o których mowa w ust. 1 pkt 1-4, poszerzone o będące w jej posiadaniu dane o lokalizacji Abonenta wywołującego połączenie z numerem alarmowym, umożliwiające niezwłoczne podjęcie interwencji.

Rozdział 2

Zakończenie sieciowe NT i pozostałe urządzenia telekomunikacyjne

§ 31

1. Zakończenie sieciowe NT:
 - 1) dla dostępu ISDN tp podstawowego jest własnością TP,
 - 2) dla dostępu ISDN tp rozszerzonego może nie być własnością TP.
2. Zakończenia sieciowe NT oraz terminale ISDN oferowane przez TP lub stanowiące własność TP spełniają wymagania zasadnicze, potwierdzone dokumentem (certyfikatem zgodności, deklaracją zgodności albo świadectwem homologacji) lub znakiem zgodności albo znakiem wskazującym na posiadanie świadectwa homologacji.
3. Abonent zobowiązuje się używać zakończenia sieciowego NT, będącego własnością TP, zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji oraz chronić przed zniszczeniem i utratą.
4. Zakończenie sieciowe NT oraz inne urządzenia telekomunikacyjne będące własnością TP są instalowane, uruchamiane i konserwowane tylko przez TP lub upoważnione przez TP podmioty.

§ 32

1. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić TP o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach zakończenia sieciowego NT.
2. TP ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy zakończenia sieciowego NT, będącego własnością TP w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:
 - 1) samowolnej naprawy dokonanej przez osobę nieuprawnioną,
 - 2) powstałego z winy Abonenta zniszczenia zakończenia sieciowego NT,
 - 3) uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji zakończenia sieciowego NT,
 - 4) braku powiadomienia TP o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach, które mogły w wyniku tego spowodować pogłębienie uszkodzenia.

§ 33

1. Zakończenia sieciowe NT niebędące własnością TP oraz urządzenia końcowe powinny spełniać wymagania zasadnicze, potwierdzone dokumentami: świadectwem homologacji, certyfikatem zgodności, deklaracją zgodności lub znakiem zgodności .
2. Abonent powinien umożliwić służbom technicznym TP lub upoważnionym przez TP podmiotom sprawdzenie zgodności urządzeń telekomunikacyjnych, o których mowa w ust. 1, faktycznie przyłączonych u Abonenta do sieci telekomunikacyjnej TP z wymaganiami określonymi w Prawie telekomunikacyjnym oraz w przepisach wydanych na jego podstawie dla tych urządzeń, o ile jest to konieczne do należytego świadczenia usług lub rozpatrzenia reklamacji. Sprawdzenie następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem.
3. W razie stwierdzenia przez TP:
 - 1) przyłączenia przez Abonenta do sieci telekomunikacyjnej TP urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych w Prawie telekomunikacyjnym,
 - 2) prób nielegalnego wejścia za pośrednictwem urządzeń końcowego Abonenta do zasobów informatycznych, będących w posiadaniu innych podmiotów bez zgody osób upoważnionych,

TP jest uprawniona do odłączenia tych urządzeń od sieci telekomunikacyjnej TP lub zaprzestania świadczenia usług ISDN tp na rzecz Abonenta.

4. TP powinna na żądanie Użytkownika końcowego przedstawić listę terminali ISDN rekomendowanych przez TP do współpracy z siecią telekomunikacyjną TP i realizacją usług ISDN tp.

§ 34

1. Za prawidłowe działanie zakończenia sieciowego NT i terminali ISDN będących własnością Abonenta, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Abonent.
2. Uszkodzenia urządzeń telekomunikacyjnych będących własnością Abonenta są usuwane na jego koszt.

Dział IV Odpowiedzialność

§ 35

TP ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług ISDN tp wyłącznie w zakresie określonym Umową, Regulaminem, Prawem telekomunikacyjnym oraz Kodeksem cywilnym.

§ 36

1. TP i Abonent nie ponoszą odpowiedzialności za szkody spowodowane siłą wyższą. Przez siłę wyższą rozumie się katastrofy oraz klęski naturalne, takie jak np. trzęsienia ziemi, pożary, sztormy, powódzie.
2. O wystąpieniu siły wyższej Strona Umowy niezwłocznie zawiadomi drugą Stronę.
3. TP nie ponosi odpowiedzialności za złą jakość połączeń wynikającą z:
 - 1) podłączenia lub użytkowania przez Abonenta niesprawnych urządzeń końcowych lub zakończeń sieciowych NT, w przypadku gdy ich uszkodzenie nie zostało spowodowane z winy TP, lub niespełniających wymagań określonych w Prawie telekomunikacyjnym,
 - 2) nieprawidłowego sposobu instalacji przez Abonenta urządzeń telekomunikacyjnych i oprogramowania.
4. TP nie ponosi odpowiedzialności za treści publikacji dostępnych w sieci Internet za wyjątkiem umieszczanych na stronach internetowych TP.
5. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami ISDN tp, TP podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług.
6. Abonent odpowiada za wszystkie zrealizowane usługi z jego zakończenia sieci, niezależnie od tego kto zlecał usługę lub z niej korzystał.

§ 37

1. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług ISDN tp, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według wysokości kwot na fakturach VAT z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy.
2. Odszkodowanie o którym mowa w ust. 1 nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerwy był krótszy od 36 godzin.
3. Niezależnie od odszkodowania, o którym mowa w ust. 1, za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług ISDN tp trwającej dłużej niż 12 godzin Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 odpowiedniej miesięcznej opłaty abonamentowej.

Dział V Opłaty

§ 38

1. Wysokość opłat i sposób ich naliczania określają aktualne cenniki TP.

2. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc. TP może wprowadzić inne okresy rozliczeniowe za uprzednim powiadomieniem Abonenta z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego obowiązującego w dniu powiadomienia. W przypadku braku akceptacji zmiany okresu rozliczeniowego Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa TP nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.
3. TP może doliczyć do faktury za bieżący okres rozliczeniowy wartość usług z poprzednich okresów rozliczeniowych, jeżeli opłaty te w wysokości zgodnej z cennikami TP nie zostały uwzględnione w fakturach za te okresy - bez dodatkowego powiadomienia, zgodnie z wymaganiami przepisów podatkowych.
4. W przypadku dokonania korekty faktury na korzyść Abonenta w przypadkach innych niż określone w § 48, kwota nadpłaty wynikająca z korekty zostaje w pierwszej kolejności zaksięgowana na poczet zadłużenia Abonenta wobec TP za usługi ISDN tp określone w Umowie. W przypadku braku zadłużenia kwota nadpłaty może zostać zaksięgowana na poczet należności za bieżący okres rozliczeniowy albo będzie zwracana przekazem pocztowym lub przelewem na rachunek bankowy Abonenta, zgodnie z jego życzeniem.
5. W przypadku, gdy z przyczyn leżących po stronie TP, rozpoczęcie, zmiana lub zakończenie świadczenia usługi telekomunikacyjnej nie nastąpi w terminie i w zakresie wynikającym z zamówienia Abonenta, a wartość usług świadczonych w okresie między terminem wynikającym z zamówienia Abonenta a terminem realizacji przez TP jest wyższa od wartości usług zgodnych ze złożonym zamówieniem Abonenta, wówczas TP może zaproponować Abonentowi przesunięcie terminu rozpoczęcia, zmiany lub zakończenia świadczenia usług ISDN tp z jednoczesnym udzieleniem bonifikaty. W przypadku, gdy Abonent wyrazi zgodę na przesunięcie powyższego terminu wraz z udzieleniem bonifikaty, TP udziela Abonentowi w bieżącej fakturze bonifikaty w wysokości różnicy pomiędzy wartością usług świadczonych w okresie pomiędzy terminem wynikającym z zamówienia Abonenta a terminem realizacji zamówienia przez TP a wartością usług zgodnych ze złożonym zamówieniem Abonenta.
6. Informacja o podwyższeniu opłat za świadczone usługi telekomunikacyjne i terminie ich wprowadzenia, przekazywana jest Abonentowi poprzez pisemne powiadomienie z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego. W przypadku braku akceptacji zmian Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy. W razie skorzystania z tego prawa przez Abonenta TP nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze z zastrzeżeniem zwrotu ulgi przyznanej Abonentowi w Umowie.
7. Informacja o podwyższeniu opłat za świadczone usługi telekomunikacyjne i terminie ich wprowadzenia, podawana jest do publicznej wiadomości z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego.

§ 39

1. Abonent obowiązany jest do terminowego uiszczania opłat zgodnie z cennikami TP, w szczególności:
 - 1) opłaty jednorazowej, za uzyskanie dostępu ISDN, w wysokości obowiązującej w dniu rozpoczęcia świadczenia usług,
 - 2) opłaty abonamentowej,
 - 3) opłat za połączenia i inne usługi zrealizowane z jego dostępu ISDN.
2. Jeżeli usługa świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego okresu rozliczeniowego, wówczas miesięczną opłatą abonamentową ustala się w wysokości 1/30 tej opłaty za każdy dzień jej świadczenia.
3. Opłata określona w ust.1 pkt 1 lub pierwsza rata tej opłaty ujęta będzie w pierwszej fakturze VAT za zrealizowane usługi, a w przypadku rozłożenia płatności na raty, będą one ujmowane w kolejnych fakturach VAT.

§ 40

1. TP wystawia Abonentowi faktury VAT za zrealizowane usługi. Faktury VAT wystawiane są na jeden dostęp ISDN z zastrzeżeniem ust. 2.
2. TP może wystawiać zbiorczą fakturę VAT dla Abonenta korzystającego z:
 - 1) kilku dostępu ISDN,
 - 2) wielu usług świadczonych przez TP.

§ 41

1. Faktury VAT za usługi telekomunikacyjne doręczane są Abonentowi przesyłką pocztową w granicach Rzeczypospolitej Polskiej lub w inny sposób uzgodniony przez strony
2. Termin płatności wynosi 14 dni od dnia wystawienia faktury VAT z zastrzeżeniem ust. 3, chyba że Umowa stanowi inaczej.
3. TP może maksymalnie do 4 tygodni wydłużyć termin płatności, o którym mowa w ust. 2, Abonentom którzy posiadają minimum 100 dostępu ISDN tp podstawowych lub minimum 10 dostępu ISDN tp rozszerzonych.
4. W przypadku nieotrzymania faktury VAT, TP przyjmuje od Abonenta zgłoszenie tego faktu i wystawia duplikat faktury.
5. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek TP.
6. Abonent jest zobowiązany do wpłacania należności za usługi na indywidualny numer konta bankowego podany w dokumencie płatniczym, którego dotyczy wpłata. W przypadku, gdy Abonent dokonuje wpłaty na druku niestandardowym (druku wpłaty innym niż wysłany wraz z dokumentem płatniczym) lub za pomocą przelewu bankowego, zobowiązany jest podać swój nr ewidencyjny, określony na dokumencie płatniczym oraz podać numer dokumentu, za który następuje wpłata. W przypadku braku takiego wskazania, wpłata zostanie rozliczona na poczet zaległości wynikających z najstarszych faktur VAT wraz z odsetkami. W przypadku braku możliwości zidentyfikowania Abonenta dokonującego wpłaty, zostanie zwrócona przez TP do banku, który zrealizował wpłatę.
7. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat TP nalicza odsetki ustawowe.
8. TP zastrzega sobie prawo dochodzenia od Abonenta niezapłaconych należności nawet pomimo rozwiązania albo wygaśnięcia Umowy.
9. Abonent może wpłacić dowolną kwotę na poczet przyszłych należności, która będzie rozliczana w kolejnych fakturach VAT w ramach konta rozliczeniowego, na który została wniesiona.

Dział VI

Tryb postępowania reklamacyjnego

§ 42

Reklamacje mogą być składane przez Abonenta z tytułu:

- 1) niedotrzymania z winy TP wyznaczonego terminu zawarcia Umowy,
- 2) niedotrzymania z winy TP określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług ISDN tp,
- 3) przerwy w świadczeniu usług ISDN tp,
- 4) niewykonania lub nienależytego wykonania usług ISDN tp,
- 5) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług ISDN tp.

§ 43

1. Reklamacje mogą być zgłaszane pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne, w każdej jednostce TP obsługującej Użytkowników końcowych TP.
2. Przyjęcie reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość wymaga potwierdzenia przez TP w formie pisemnej w terminie 14 dni od jej wniesienia za wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu bezpośrednio w jednostce TP obsługującej Użytkowników końcowych, upoważniona osoba obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić przyjęcie reklamacji w formie pisemnej.

§ 44

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usług ISDN tp lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usług ISDN tp.

2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym TP niezwłocznie powiadamia reklamującego.

§ 45

1. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Użytkownika końcowego,
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) przydzielony Abonentowi numer zakończenia sieci,
 - 5) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny lub adres miejsca zakończenia sieci,
 - 6) datę zawarcia Umowy i określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia usług ISDN tp – w przypadku reklamacji, o której mowa w §42 pkt 2,
 - 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku żądania ich wypłaty,
 - 8) 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 7,
 - 9) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
2. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczenia należności za usługi nie objęte reklamacją.

§ 46

1. TP rozpatruje reklamację i w terminie do 30 dni, licząc od dnia jej złożenia udziela w formie pisemnej odpowiedzi.
2. Użytkownik końcowy ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub gdy reklamującym jest konsument dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa UKE, a także przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie UKE, w przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji oraz w przypadku gdy TP nie zapłaciła dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uznana.
3. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona.

§ 47

Reklamacja dotycząca złej, pod względem technicznym, jakości usług, jest uznawana przez okresowe obniżenie opłaty abonamentowej w zależności od stwierdzonych zaniżonych parametrów usług.

§ 48

1. W przypadku uwzględnienia reklamacji, przysługujące z tytułu odszkodowania lub innej należności kwoty pieniężne zgodnie z życzeniem Użytkownika końcowego, zaliczane są w formie bonifikaty na poczet przyszłych należności za usługi ISDN tp albo zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na rachunek bankowy.
2. 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. Potrąconą kwotę wykazuje się w kolejnej fakturze. Oświadczenie TP o dokonaniu potrącenia przesyłane jest reklamującemu wraz z odpowiedzią na reklamację.
3. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości naliczonych opłat, za czas trwania postępowania reklamacyjnego odsetki od kwoty objętej reklamacją nie będą naliczane.

§ 49

Szczegółowe zasady i tryb rozpatrywania reklamacji reguluje rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. Nr 226, poz. 2291).

Dział VII Postanowienia przejściowe i końcowe

§ 50

1. Abonent obowiązany jest poinformować TP o zmianach swoich danych (w szczególności o utracie tytułu prawnego do lokalu) zawartych w Umowie w terminie 30 dni od dnia wystąpienia tych zmian.
2. Abonent jest zobowiązany poinformowania TP o wszczęciu wobec niego postępowania upadłościowego lub naprawczego jak również innych postępowań takich jak postępowanie egzekucyjne, likwidacyjne, które mogłyby mieć wpływ na wykonanie Regulaminu i Umowy przez Abonenta w terminie 30 dni od daty ich wszczęcia.
3. Abonent jest zobowiązany do doręczenia dokumentów potwierdzających zaistnienie zmian, o których mowa w ust. 1 lub wszczęcie postępowań określonych w ust. 2.
4. Jeżeli Abonent nie poinformuje TP o zmianie dotychczasowego adresu, wszelką korespondencję przekazaną przez TP na ten adres uważa się za prawidłowo doręczoną.

§ 51

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks Cywilny (Dz.U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.), ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.) i wydanych na jego podstawie rozporządzeń, ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. Nr 22, poz. 271z późn. zm.), ustawy z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50, poz. 424 z późn. zm.), a także Międzynarodowej Konwencji Telekomunikacyjnej oraz umów zawartych z administracjami łączności innych krajów i regulaminami międzynarodowymi.

§ 52

1. Abonentom, którzy w terminie 30 dni od daty doręczenia, jednak nie później niż do dnia poprzedzającego dzień wejścia w życie niniejszego Regulaminu nie wypowiedzą Umowy, TP świadczy usługi ISDN tp na warunkach w nim określonych.
2. TP powiadamia Abonenta o każdej zmianie w Regulaminie z wyprzedzeniem, co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji zmian Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa TP nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.

§ 53

Zamówienia o świadczenie usług ISDN tp złożone i niezrealizowane przed dniem wejścia w życie Regulaminu będą realizowane na zasadach w nim określonych.

§ 54

Właściwym do rozstrzygania sporów wynikających z niniejszego Regulaminu jest sąd powszechny właściwy miejscowo dla miejsca wykonywania Umowy, chyba że Strony Umowy poddały rozstrzygnięcie sporów wynikających z niniejszego Regulaminu w drodze postępowania przed stałym polubownym sądem konsumenckim ustanowionym przy Prezesie UKE w zakresie przewidzianym Prawem telekomunikacyjnym.

§ 55

Tracą moc: Regulamin świadczenia usługi linia cyfrowa ISDN TP przez Telekomunikację Polską S.A. z dnia 15 sierpnia 2003r. oraz Regulamin świadczenia usługi Octopus ISDN przez Telekomunikację Polską S.A. z dnia 2 września 2002r.

§ 56

Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 lipca 2007 roku.