



regulamin

współpracy TP S.A. i Dostawcy serwisu (treści) w zakresie świadczenia użytkownikom, usługi numery skrócone tp

§ 1

Definicje

1. Użyte w regulaminie określenia, nazwy i skróty oznaczają:
- 1) **abonent** – podmiot, który jest stroną umowy zawartej o świadczenie usług z dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, z którego terminala inicjowane są połączenia do numeru skróconego tp,
- 2) **Dostawca serwisu (treści) (Dostawca)** – osoba fizyczna zarejestrowana w ewidencji działalności gospodarczej w Polsce, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej wpisana do właściwego rejestru lub utworzona na podstawie ustawy, będąca stroną umowy o współpracy w zakresie świadczenia usługi numery skrócone tp,
- 3) **Cenniki TP** – obowiązujące cenniki usług świadczonych przez TP,
- 4) **komórka organizacyjna TP** – wyróżniona w strukturze organizacyjnej TP jednostka organizacyjna powołana do obsługi Dostawców serwisów (treści) usługi numery skrócone tp,
- 5) **lista** – „Lista numerów skróconych tp”
- 6) **numer kierowania** – numer zakończenia sieci telekomunikacyjnej TP, włączony w obsługę kierowania połączeń telefonicznych do numeru skróconego tp,
- 7) **numer złoty** – numer z zakresu numeracji, umieszczonej w pkt 3 listy,
- 8) **numer zwykły** – numer z zakresu numeracji, umieszczonej w pkt 1 lub 2 listy,
- 9) **obszar pochodzenia wywołania lub połączenia** – region kraju obejmujący jedną lub więcej stref numeracyjnych (SN), wyróżniony przez wskaźniki przypisane do SN, zgodnie z planem numeracji krajowej oraz region obejmujący sieć operatorów GSM (traktowany jako osobny obszar całego kraju),
- 10) **okres rozliczeniowy** – okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy,
- 11) **opłaty** – „Opłaty ponoszone przez Dostawcę serwisu (treści) na rzecz TP”,
- 12) **połączenia miejscowe i strefowe** – połączenia w obrębie strefy numeracyjnej (SN),
- 13) **Prawo telekomunikacyjne** – ustawa Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r (Dz.U. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm),
- 14) **regulamin** – „Regulamin współpracy TP S.A. i Dostawcy serwisu (treści) w zakresie świadczenia użytkownikom, usługi numery skrócone tp”,
- 15) **scenariusz usługi** – „Scenariusz usługi numery skrócone tp” – kompletny opis obsługi wywołań do numerów skróconych tp, uwzględniający parametry kierowania: czas (pora dnia, dni tygodnia itp.), obszar pochodzenia wywołania, numer/numery kierowania, stan zajętości lub braku odpowiedzi numeru kierowania, procentowa liczba wywołań na numer kierowania lub zapowiedź słowną, przekierowania na inny numer kierowania lub zapowiedź słowną,
- 16) **serwis informacyjny (serwis)** – przygotowana przez Dostawcę treść o charakterze informacyjno – usługowym, dostarczona użytkownikowi w trakcie połączenia telefonicznego,
- 17) **TP** – Telekomunikacja Polska Spółka Akcyjna z siedzibą i adresem w Warszawie (00-105) Warszawa ul. Twarda 18, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 0000010681,
- 18) **umowa** – „Umowa o współpracy w zakresie świadczenia użytkownikom, usługi numery skrócone tp”,

- 19) **usługa numer skrócony tp (usługa)** – krajowa usługa telekomunikacyjna, polegająca na kierowaniu, inicjowanych przez użytkownika, połączeń telefonicznych do serwisów, przygotowanych i udostępnionych przez Dostawcę serwisu (treści) na numerze skróconym o formacie określonym w Liście numerów skróconych tp,
- 20) **użytkownik** – osoba inicjująca połączenie telefoniczne do numeru skróconego tp,
- 21) **zapowiedź słowna niestandardowa** – zapowiedź słowna przygotowana przez Dostawcę serwisu (treści), do wykorzystania w scenariuszu usługi przez tego Dostawcę serwisu (treści), której treść będzie dostępna w sieci telekomunikacyjnej tp,
- 22) **zapowiedź słowna standardowa** – zapowiedź słowna przygotowana przez TP, do wykorzystania w dowolnym scenariuszu usługi, której treść jest stale dostępna w sieci telekomunikacyjnej tp.

§ 2

Przedmiot regulaminu

1. Przedmiotem regulaminu są zasady świadczenia usługi numery skrócone tp, w szczególności zasady, na podstawie których TP zawiera z Dostawcą umowę o współpracy w zakresie świadczenia usługi.
2. Usługa polega na zapewnieniu użytkownikom, poprzez połączenia telefoniczne, dostępu do serwisu przygotowanego przez Dostawcę, na zasadach określonych w umowie i regulaminie.

§ 3

Przedmiot umowy

1. Podstawę współpracy między TP i Dostawcą w zakresie przygotowania i świadczenia usługi stanowi umowa zawierana pomiędzy TP a Dostawcą.

§ 4

Zobowiązania TP

1. W ramach zawartej umowy TP zobowiązuje się do:
 - 1) aktywacji usługi we wskazanych przez Dostawcę strefach numeracyjnych, w miarę posiadanych zasobów numeracyjnych,
 - 2) zapewnienia użytkownikom, poprzez połączenia telefoniczne, dostępu do serwisów, przygotowanych przez Dostawcę,
 - 3) kierowania połączeń, inicjowanych przez użytkowników, zgodnie ze scenariuszem usługi,
 - 4) zmiany określonych poniżej parametrów kierowania połączeń do numeru skróconego tp:
 - a) obszaru pochodzenia wywołania,
 - b) numerów kierowania,
 - c) czasu, np. pory dnia, dnia tygodnia,
 - d) procentowej liczby wywołań na numer kierowania,
 - e) numeru kierowania przy jego zajętości,
 - f) numeru kierowania przy jego braku odpowiedzi,
 - g) przekierowania na zapowiedź słowną,
 - 5) rejestrowania i otaryfikowania połączeń wykonanych przez użytkowników, zrealizowanych zgodnie ze scenariuszem usługi,
 - 6) umieszczenia i utrzymywania, na życzenie Dostawcy, niestandardowych zapowiedzi słownych w sieci telekomunikacyjnej TP. Przygotowane i dostarczone przez Dostawcę pliki dźwiękowe powinny być zgodne z parametrami określonymi w scenariuszu usługi. Czas trwania tych zapowiedzi nie może być dłuższy niż 30 (trzydzieści) sekund,

- 7) dostarczania na życzenie Dostawcy wykazu zrealizowanych połączeń na numery skrócone, w ramach którego TP jest zobowiązana podawać:
- datę połączenia (dzień, miesiąc, rok, godzinę, minutę i sekundę zestawienia połączenia),
 - czas trwania połączenia określony z dokładnością do jednej sekundy,
 - opłatę jednostkową za połączenie,
 - obszar pochodzenia wywołania,
 - numer kierowania (lub zapowiedź słowną), z którym zestawiono połączenie,
- przy czym:
- wykazy połączeń, obejmujące pełne okresy rozliczeniowe podlegają opłacie miesięcznej,
 - jednorazowe wykazy połączeń, obejmujące okres zgodny z życzeniem Dostawcy, podlegają opłacie jednorazowej,
- 8) udzielania użytkownikom informacji o Dostawcach, przygotowujących serwisy świadczone w ramach usługi numery skrócone tp, zgodnie z pkt 4 scenariusza usługi.

§ 5

Zobowiązania Dostawcy serwisu (treści)

- W ramach zawartej umowy Dostawca jest zobowiązany do:
 - przygotowania serwisów zgodnie z umową i regulaminem oraz obowiązującymi przepisami prawa, oraz w taki sposób aby nie działały one na szkodę zarówno TP jak i abonenta/użytkownika serwisu, mając na uwadze zarówno treść jak i organizację tego serwisu. Serwis musi być dostępny dla użytkowników przez całą dobę zgodnie ze scenariuszem usługi, zaakceptowanym przez Strony. Serwis nie może przedstawiać treści o charakterze pornograficznym, rasistowskim, naruszającym prawa własności intelektualnej osób trzecich, godzących w zasady współżycia społecznego i dobre obyczaje, mających charakter czynów nieuczciwej konkurencji lub w inny sposób naruszających obowiązujące prawo,
 - właściwego wypełnienia formularza scenariusza usługi, w szczególności określenia kierowania wywołań ze wszystkich stref numeracyjnych oraz z sieci komórkowych (traktowanych jako jeden obszar pochodzenia wywołań),
 - wykorzystywania numerów skróconych tp aktywowanych przez TP w ramach usługi, wyłącznie w celu wykonywania umowy,
 - przekazywania do TP aktualnych informacji, dotyczących swojego adresu, numeru telefonu kontaktowego, nazwiska osoby odpowiedzialnej za kontakty z TP, w terminie nie dłuższym niż 7 (siedem) dni roboczych od ich zmiany,
 - stosowanie zasobów technicznych i organizacyjnych, służących do świadczenia serwisu, adekwatnych do liczby wywołań, w celu uniknięcia zakłóceń w sieci,
 - w przypadku, gdy Dostawca nie jest abonentem numeru wskazanego jako numer kierowania, Dostawca składający wypełniony formularz scenariusza usługi obowiązany jest przedłożyć pisemne oświadczenie abonenta tego numeru, potwierdzające uprawnienie Dostawcy do korzystania z tego numeru,
 - Dostawca jest zobowiązany do poinformowania TP o każdej zmianie statusu numeru kierowania.
- W przypadku naruszenia postanowień wymienionych w ust 1, TP ma prawo wyznaczyć Dostawcy termin, w ciągu którego naruszenie lub jego skutki powinny zostać usunięte. Jeżeli naruszenie trwa pomimo wezwania lub nie zostały usunięte skutki naruszeń, w wyznaczonym przez TP terminie, TP ma prawo:
 - dokonać zawieszenia dostępu do serwisu, którego naruszenie dotyczy, przy czym TP wysyła zawiadomienie do Dostawcy z wyprzedzeniem co najmniej na 24 (dwadzieścia cztery) godziny przed planowanym zawieszeniem. Po usunięciu naruszeń lub jego skutków, TP przywraca dostęp do serwisu. Dostawcy nie przysługują roszczenia z tytułu przerwy w świadczeniu dostępu do serwisu,
 - rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym.
- Dostawca ponosi odpowiedzialność za działanie lub zaniechanie działania osób, z których pomocą wykonuje zobowiązania

określone umową i regulaminem, tak jak za działania lub zaniechania własne.

§ 6

Zasady świadczenia usługi numery skrócone tp

- Przygotowanie serwisów i ich świadczenie odbywa się w oparciu o zawartą umowę między TP i Dostawcą i uzgodniony z nim scenariusz usługi.
- Serwisy są świadczone tylko na numerach strefowych, które mogą być numerami zwykłymi lub złotymi, o formacie określonym w liście lub innym numerze skróconym wolnym na liście w UKE, który będzie traktowany jak numer zwykły. Aktywacja złotego numeru oznacza rezerwację numeru dla 49 stref numeracyjnych dla jednego Dostawcy, co wiąże się z ponoszeniem opłat przez Dostawcę, dotyczących złotego numeru zgodnie z § 8 regulaminu.
- Po złożeniu przez Dostawcę scenariusza usługi, TP weryfikuje ten scenariusz pod kątem: nazwy serwisu, w tym podanego zakresu udzielanych informacji w serwisie, zasobów technicznych i numeracyjnych, a także jego poprawności od strony możliwości technicznych.
- Dopuszcza się wcześniejszą rezerwację numerów (przed złożeniem scenariusza usługi) przy czym czas rezerwacji numerów wynosi maksymalnie trzy miesiące licząc od dnia rezerwacji. Po tym terminie, o ile nie zostanie złożony scenariusz usługi, rezerwacja zostaje anulowana.
- Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy, każdy numer skrócony tp aktywowany w ramach tej umowy podlega 30 (trzydziesto) - dniowej karencji przed aktywowaniem tego numeru na rzecz kolejnego Dostawcy.
- Aktywowanie nowemu Dostawcy numeru skróconego w okresie karencji, może nastąpić na pisemny wniosek tego Dostawcy.
- Realizacja usługi następuje z zachowaniem następujących zasad:
 - połączenia telefoniczne do numeru skróconego tp są dostępne wyłącznie w automatycznym ruchu krajowym oraz międzynarodowym,
 - numery skrócone tp, są numerami strefowymi. Numer o identycznym formacie może być aktywowany w więcej niż jednej strefie numeracyjnej na potrzeby świadczenia przez Dostawcę tego samego serwisu, przy czym opłata za aktywację tego numeru jest zależna od liczby stref numeracyjnych, w których ten numer został aktywowany. W przypadku aktywacji złotego numeru skróconego opłata aktywacyjna dotyczy całego kraju (49 stref numeracyjnych), zgodnie z zapisem ust. 2.
 - opłaty za połączenia telefoniczne do serwisów inicjowane przez użytkowników, ponoszą:
 - Dostawca serwisu (treści),
 - abonenci:
 - abonenci TP – zgodnie z Cennikami TP, przy czym połączenia do numerów skróconych tp określonych w pkt. 1 listy są bezpłatne dla tych abonentów,
 - abonenci innych operatorów – zgodnie ze stawkami określonymi w cennikach tych operatorów,
 - dostęp abonentów sieci innego operatora do serwisu świadczonego przy pomocy numeru skróconego tp możliwy jest wyłącznie w przypadku zawarcia umowy międzyoperatorskiej pomiędzy TP a danym operatorem, zgodnie z zapisami umowy międzyoperatorskiej. Format wybierania numeru skróconego jest określony przez tego operatora.
 - kierowanie połączeń telefonicznych do numeru skróconego może być realizowane jako:
 - kierowanie standardowe, w którym wywołania pochodzą z obszaru jednej strefy numeracyjnej i kierowane są do jednego numeru kierowania należącego do tej samej strefy numeracyjnej,
 - kierowanie niestandardowe, w którym:
 - wywołania pochodzą z jednej strefy numeracyjnej i kierowane są do numeru kierowania z zakresu innej strefy numeracyjnej,
 - lub
 - wywołania pochodzą z jednej strefy numeracyjnej i kierowane są do więcej niż jednego numeru kierowania,

- 6) w przypadku kiedy łączna liczba numerów kierowania przekracza łączną liczbę stref numeracyjnych, w których uruchomiony jest dany zwykły numer skrócony, Dostawca niezależnie od opłaty za kierowanie niestandardowe, ponosi opłatę za każdy numer przekraczający liczbę stref numeracyjnych, zwany dalej dodatkowym numerem kierowania.
8. Jakość usługi zależy od możliwości realizacji połączeń telefonicznych, inicjowanych przez użytkowników do numeru skróconego tp zgodnie z parametrami, określonymi w scenariuszu przez Dostawcę. Parametrami tymi są m.in.:
- 1) parametry związane z kierowaniem wywołań:
 - a) obszar pochodzenia wywołania,
 - b) czas, np. pora dnia, dni tygodnia,
 - c) procentowa liczba wywołań na numer kierowania lub zapowiedź słowną,
 - d) stan zajętości lub brak odpowiedzi numeru kierowania,
 - e) przekierowania na inny numer kierowania lub zapowiedź słowną (standardową lub niestandardową),
 - 2) możliwość wyboru przez Dostawcę numeru, w ramach wolnych zasobów numeracyjnych z puli numerów „zwykłych” i „złoty” zgodnie z listą lub innego numeru skróconego z listy UKE, który będzie traktowany jak numer zwykły,
 - 3) możliwość wprowadzenia i utrzymywania w sieci IN, przygotowanych przez Dostawcę niestandardowych zapowiedzi słownych,
 - 4) możliwość korzystania z przygotowanych przez TP bezpłatnych zapowiedzi słownych w sieci IN, przy czym zapowiedzi nie mogą występować kolejno po sobie,
 - 5) możliwość dostarczania na życzenie Dostawcy wykazu zrealizowanych połączeń, w ramach którego TP podaje:
 - a) datę połączenia (dzień, miesiąc, rok, godzinę, minutę i sekundę zestawienia połączenia),
 - b) czas trwania połączenia,
 - c) opłatę jednostkową za połączenie,
 - d) obszar pochodzenia wywołania, z dokładnością do strefy numeracyjnej,
 - e) numer kierowania (lub zapowiedź słowną), z którym zestawiono połączenie,
 - 6) możliwość udzielania informacji o numerze i nazwie serwisu świadczonych na numerze skróconym tp w Ogólnokrajowym Biurze Numerów (118 913).
- 2) pisemne oświadczenie TP o wypowiedzeniu umowy, przesłane listem poleconym za potwierdzeniem odbioru na adres Dostawcy wskazany w umowie. Za dzień rozpoczęcia biegu wypowiedzenia przyjmuje się dzień pokwitowania odbioru przesyłki lub otrzymania potwierdzonej odmowy przyjęcia tej przesyłki przez Dostawcę lub potwierdzenia braku możliwości jej doręczenia z przyczyn leżących po stronie Dostawcy.
9. TP może rozwiązać umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia, o którym mowa w ust. 8 w przypadku:
- 1) nieuregulowania przez Dostawcę zaległych należności w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia, w którym upłynął termin zapłaty,
 - 2) gdy Dostawca podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usługi numery skrócone tp,
 - 3) nieprzestrzegania przez Dostawcę obowiązujących przepisów prawa związanych z przygotowaniem serwisu usługi numery skrócone tp, w zakresie w jakim go dotyczy,
 - 4) rażącego naruszenia przez Dostawcę postanowień umowy lub regulaminu.
10. Umowa wygasa wskutek:
- 1) zakończenia okresu, na który została zawarta,
 - 2) ustania bytu prawnego Dostawcy, w tym śmierci osoby fizycznej.
11. Dostawca, którego dane zawarte w Umowie ulegają zmianie, bądź wobec którego wszczęto postępowanie upadłościowe lub inne postępowania sądowe, mogące mieć wpływ na umowę, jest zobowiązany:
- 1) poinformować właściwą komórkę organizacyjną TP o okolicznościach, o których mowa powyżej, w terminie do 30 dni kalendarzowych od zaistnienia takich zmian lub wszczęcia postępowań,
 - 2) w przypadku przejścia praw i obowiązków Dostawcy wynikających z umowy – wskazać podmiot przejmujący jego prawa i obowiązki wynikające z umowy,
 - 3) doręczyć na żądanie TP dokumenty potwierdzające zaistnienie zmian lub wszczęcie postępowań.

§ 8

Opłaty

1. Dostawca zobowiązany jest wnosić na rzecz TP opłaty, na podstawie faktur VAT wystawianych przez TP.
2. Opłaty z tytułu świadczenia usługi są pobierane od dnia uruchomienia usługi w sieci TP.
3. Na opłaty z tytułu świadczenia usługi składają się:
 - 1) opłaty jednorazowe
 - a) aktywacja usługi numery skrócone tp (numery złote),
 - b) aktywacja usługi numery skrócone tp (numery zwykłe) w zależności od liczby stref numeracyjnych,
 - c) umieszczenie nagranej niestandardowej zapowiedzi słownej,
 - d) za każdy numer kierowania włączony w usługę,
 - 2) opłaty miesięczne
 - a) za kierowanie połączeń do złotego numeru skróconego tp,
 - b) za standardowe kierowanie połączeń do zwykłego numeru skróconego tp (za każdą strefę numeracyjną),
 - c) za niestandardowe kierowanie połączeń do zwykłego numeru skróconego tp, w zależności od liczby stref numeracyjnych,
 - d) za utrzymywanie w sieci niestandardowej zapowiedzi słownej (za każdą sekundę),
 - e) za dodatkowy numer kierowania,
 - f) za dostarczanie wykazu połączeń,
 - 3) opłaty za połączenia:
 - a) do numerów określonych w liście lub z listy UKE, które są traktowane jak numery zwykłe,
 - b) z zapowiedzią słowną, wskazaną w scenariuszu usługi, realizowane przez użytkownika,
 - 4) opłaty dodatkowe za modyfikacje scenariusza usługi wprowadzone na zamówienie Dostawcy:
 - a) za zmianę parametru kierowania w scenariuszu bez względu na ilość jednocześnie wprowadzonych zmian,

§ 7

Zawarcie, rozwiązanie i wygaśnięcie umowy

1. Umowa może być zawierana na czas określony lub nieokreślony.
2. Dostawca zainteresowany zawarciem umowy o współpracy w zakresie świadczenia usługi numery skrócone tp wypełnia formularz scenariusza usługi.
3. Po złożeniu wypełnionego formularza scenariusza usługi, o którym mowa w ust. 2, TP przeprowadza ocenę istniejących zasobów technicznych. O wynikach oceny TP zawiadamia Dostawcę faksem lub pocztą elektroniczną nie później niż 30 (trzydzieści) dni od dnia otrzymania scenariusza, przy czym pozytywna ocena TP nie stanowi oferty zawarcia umowy w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.
4. Po zaakceptowaniu scenariusza usługi TP powiadamia Dostawcę, wyznaczając termin podpisania umowy.
5. Złożony przez Dostawcę formularz scenariusza usługi stanowi integralną część umowy.
6. W imieniu TP umowę zawiera osoba prawidłowo umocowana, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
7. W imieniu Dostawcy umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do reprezentowania Dostawcy zgodnie z aktualnymi odpisami z ewidencji, rejestrów lub na podstawie pisemnych pełnomocnictw.
8. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze Stron z zachowaniem 30 (trzydziesto) dniowego okresu wypowiedzenia i ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego przez:
 - 1) pisemne oświadczenie Dostawcy o wypowiedzeniu umowy. Za dzień rozpoczęcia biegu wypowiedzenia przyjmuje się dzień doręczenia wypowiedzenia do komórki organizacyjnej TP obsługującej Dostawców usługi numery skrócone tp,

- b) za wymianę, dodanie, usunięcie numeru kierowania – za każdy numer,
 - c) za wymianę nagranej zapowiedzi niestandardowej,
 - d) za jednorazowe dostarczenie wykazu połączeń na życzenie Dostawcy.
4. Faktury VAT wystawiane są za dany okres rozliczeniowy i doręczane są przesyłką pocztową w granicach Rzeczypospolitej Polskiej lub w inny sposób uzgodniony przez Strony.
 5. Jeżeli okres świadczenia usługi numery skrócone tp nie obejmuje pełnego miesiąca, wówczas miesięczne opłaty za dany okres rozliczeniowy ustala się w wysokości 1/30 (jednej trzydziestej) opłaty miesięcznej za każdy dzień świadczenia usługi.
 6. Dostawca może uzyskać informacje o aktualnych opłatach ponoszonych na rzecz TP, na stronie internetowej TP oraz na każde żądanie w komórkach organizacyjnych TP. Koszty usług serwisowych uwzględnione są w opłatach miesięcznych wskazanych w załączniku „Opłaty ponoszone przez Dostawcę serwisu (treści) na rzecz TP”.
 7. Dostawca jest zobowiązany do regulowania należności wskazanych w fakturach VAT, przelewem na rachunek bankowy TP, wskazany w fakturach VAT, w terminie 14 (czternastu) dni od dnia wystawienia faktury VAT.
 8. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek TP.
 9. Za opóźnienie w uiszczeniu opłat TP nalicza odsetki ustawowe.
 10. Kwota należnych odsetek i podstawa ich naliczania wykazywana jest odrębnym dokumentem finansowym.

§ 9

Zachowanie poufności

1. Treść umowy, wszelkie informacje związane z umową oraz jej wykonaniem, niezależnie od formy uzyskania nośnika i źródła tych informacji, zwane dalej informacjami poufnymi, wymagają zachowania poufności przez strony umowy.
2. Przez zachowanie poufności rozumie się:
 - 1) zabezpieczenie informacji poufnych przed dostępem osób trzecich,
 - 2) nie ujawnianie, bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej strony oraz nie nabywanie informacji poufnych od osoby nieuprawnionej. Zobowiązanie to nie dotyczy informacji, które są ujawniane właściwym organom zgodnie z prawem lub dostępne publicznie bez naruszenia umowy,
 - 3) wykorzystywanie uzyskanych informacji poufnych wyłącznie w celu należytego wykonania umowy.
3. Jeżeli jest to potrzebne do należytego wykonania umowy, Strona może w niezbędnym zakresie ujawnić informacje poufne, związane z umową swoim pracownikom oraz współpracownikom, pod warunkiem, że uzyska od każdego z nich pisemne zobowiązanie do przestrzegania poufności w zakresie określonym w niniejszym paragrafie.
4. Zobowiązania określone w niniejszym paragrafie wiążą Strony w czasie obowiązywania umowy oraz 3 (trzy) lata po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu.

§ 10

Odpowiedzialność

1. Każda ze Stron zobowiązana jest do naprawienia szkody wyrządzonej drugiej Stronie na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań wynikających z umowy lub regulaminu.
2. TP nie ponosi odpowiedzialności za zmiany wprowadzone przez regulatora do obowiązujących aktów prawnych w okresie trwania umowy, a które mogą mieć wpływ na usługę numery skrócone tp.
3. Dostawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań określonych w § 5 regulaminu, a także – o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji – niezwłocznie wzywa reklamującego Dostawcę do uzupełnienia reklamacji, określając na to termin nie krótszy niż 7 dni. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
4. Dostawca zwolni TP z odpowiedzialności oraz zaspokoi wszelkie ewentualne roszczenia osób trzecich wobec TP pozostające w związku ze świadczeniem usługi numery skrócone tp, w szczególności:
 - 1) związane z przygotowaniem i treścią serwisów,

- 2) związane z prowadzoną kampanią reklamową serwisów, a w szczególności dotyczące podania błędnych informacji o cenach za połączenie do numeru serwisu, oraz pokryje wszelkie koszty (w tym koszty zastępstwa procesowego) i straty poniesione przez TP w wyniku lub w związku z takimi roszczeniami osób trzecich, chyba że roszczenia osób trzecich wynikają z zawinionych działań TP.
5. TP ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań określonych w § 4 i 6 regulaminu, zgodnie z postanowieniami zawartymi w § 11 regulaminu, a w szczególności w ust. 12-18.

§ 11

Reklamacje

1. Dostawca może składać reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi.
2. Reklamacja może zostać złożona w każdej komórce organizacyjnej TP.
3. Dostawca 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 Dostawcy,
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) numer skrócony tp wskazany na fakturze VAT,
 - 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 Dostawcy – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
9. Za dzień wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji do komórki organizacyjnej TP.
10. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w ust. 8, (za wyjątkiem pkt 6), TP niezwłocznie informuje Dostawcę o konieczności jej uzupełnienia, a także – o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji – niezwłocznie wzywa reklamującego Dostawcę do uzupełnienia reklamacji, określając na to termin nie krótszy niż 7 dni. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
11. W wezwaniu TP wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, iż nieuzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
12. Komórka organizacyjna TP, rozpatrująca reklamację, jest obowiązana zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.

13. 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.
14. Komórka organizacyjna TP, rozpatrująca reklamację udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację, w terminie do 30 dni od dnia jej złożenia.
15. 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,
 - 6) podpis upoważnionego pracownika TP, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
16. 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 Dostawcy przesyłką poleconą.
17. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, TP wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Dostawcy w związku z uwzględnieniem reklamacji zostaną zgodnie z wnioskiem Dostawcy zwrócone przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy albo zaksięgowane w formie bonifikaty na poczet przyszłych należności za usługę.
18. W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości faktury VAT, za czas trwania postępowania reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją.
19. 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.
20. Dostawca jest zobowiązany do terminowego uiszczenia należności za usługi nie objęte reklamacją.
21. Dostawca zobowiązuje się do współpracy w zakresie rozpatrywania reklamacji użytkowników serwisów, składanych w związku ze świadczeniem przez TP usługi numery skrócone tp.
22. TP przekaże Dostawcy faksem lub pocztą elektroniczną oraz jeśli TP uzna to za stosowne, listem poleconym za potwierdzeniem odbioru na adres wskazany w umowie, kopie reklamacji albo dokładny opis reklamacji dla reklamacji przyjętych w formie innej niż pisemna.

23. Dostawca przedkłada swoje stanowisko w przedmiocie uznania bądź nie uznania reklamacji wraz z uzasadnieniem proponowanego rozstrzygnięcia rozpatrzenia reklamacji, faksem lub pocztą elektroniczną, a oprócz tego listem poleconym za pisemnym potwierdzeniem odbioru na adres TP wskazany w umowie, w terminie 7 dni od daty otrzymania od TP kopii reklamacji lub dokładnego opisu reklamacji dla spraw przyjętych w formie innej niż pisemna.
24. Jeżeli przyczyna reklamacji leży po stronie Dostawcy, Dostawca zobowiązany jest do zapłaty na rzecz TP równowartości należności wypłaconych użytkownikowi serwisu przez TP w wyniku uznania reklamacji.

§ 12

Obsługa serwisowa

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 Sieci IN,
 - 2) wykrywanie sytuacji awaryjnych,
 - 3) usuwanie awarii,
 - 4) możliwość zgłaszania problemów z dostępnością usługi na specjalnie do tego celu wydzielony bezpłatny numer telefoniczny, podany na stronie internetowej TP w domenie przeznaczonej 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 Dostawcę, bądź wykrycia jej przez TP.
4. O usunięciu awarii TP informuje Dostawcę.
5. O braku zasadności zgłoszenia awarii, stwierdzonej przez służby techniczne TP, TP informuje Dostawcę.
6. W przypadku, gdy Dostawca nie potwierdza usunięcia awarii, TP, z zastrzeżeniem ust. 5 powyżej, podejmuje ponownie działania zmierzające do usunięcia awarii.
7. Jeżeli z posiadanych przez TP informacji wynika, iż awaria została usunięta a Dostawca odmawia potwierdzenia tej okoliczności, to Dostawcy przysługuje prawo do złożenia reklamacji zgodnie z § 11.
8. Za prawidłowe i skuteczne zgłoszenie awarii uznaje się jedynie zgłoszenie dokonane przez Dostawcę.

§ 13

Postanowienia końcowe

1. TP zastrzega sobie prawo dochodzenia od Dostawcy niezapłaconych należności pomimo rozwiązania lub wygaśnięcia umowy zawartej z Dostawcą.
2. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami regulaminu stosuje się przepisy Prawa Telekomunikacyjnego oraz Kodeksu cywilnego.
3. Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla siedziby pozwanego spory mogące wynikać z niniejszej umowy.