

§ 1

Definicje

1. Użyte w regulaminie określenia, nazwy i skróty oznaczają:

- 1) **abonent (zwany też abonentem usługi)** – osoba, która zawarła z TP na piśmie Umowę świadczenie usługi z grupy infolinie przez Telekomunikację Polską S.A.,
- 2) **awaria** – sytuacja powodująca brak lub ograniczenie dostępu do usług świadczonych Klientom,
- 3) **cennik** – „Cennik usług z grupy infolinie świadczonych przez Telekomunikację Polską S.A.”,
- 4) **cennik cut** – „Cennik usług telekomunikacyjnych tp”, doręczany przez TP na żądanie abonenta, publikowany na stronie internetowej TP,
- 5) **funkcja kierowania** – fragment realizacji obsługi zestawiania połączeń określony na podstawie parametrów takich jak numery docelowe, zapowiedzi słowne, czas lub obszar,
- 6) **funkcja kierowania w zależności od czasu** – funkcja kierowania, której parametrem jest czas, np. pora dnia, dzień tygodnia lub miesiąca,
- 7) **funkcja kierowania w zależności od obszaru** – funkcja kierowania, której parametrem jest obszar pochodzenia wywołania,
- 8) **funkcja ograniczania** – funkcja ograniczająca możliwości zestawiania połączeń,
- 9) **funkcja ograniczania w zależności od czasu** – funkcja ograniczania, której parametrem jest czas np. pora dnia, dzień tygodnia lub miesiąca,
- 10) **funkcja ograniczania w zależności od obszaru** – funkcja ograniczania, której parametrem jest obszar pochodzenia wywołania,
- 11) **jednostka taryfikacyjna (JT)** – jednostka miary czasu trwania połączenia,
- 12) **karencja numeru** – okres w którym deaktywowany numer nie może zostać przyznany nowemu abonentowi, chyba, że abonent ten złoży pisemne oświadczenie, że jest świadomy wcześniejszego wykorzystania numeru przez innego abonenta,
- 13) **klient** – osoba mająca zamiar skorzystać z oferty usług infolinie,
- 14) **kod rodzaju usługi (zwany też wskaźnikiem lub prefiksem)** – sekwencja cyfr przyporządkowana usługom w numeracji krajowej: 800, 801, 804, gdzie schemat wybierania połączenia do danego rodzaju numeru jest zgodny z obowiązującym schematem wybierania określonym w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 28.02.2008 r. w sprawie Planu Numeracji krajowej (z późn. zm.)
- 15) **numer docelowy** – numer krajowy lub międzynarodowy, z którym realizowane jest połączenie telekomunikacyjne w wyniku obsługi połączenia przez sieć inteligentną TP,
- 16) **„numer na specjalne życzenie”** – numer, który został wybrany przez Klienta ze względu na jego indywidualne preferencje i nie znajduje się na wydzielonych listach „złotych numerów” i „srebrnych numerów” dla danej usługi z grupy infolinie,
- 17) **numery kolejne** – numery następujące kolejno po sobie, rozróżniane ostatnią cyfrą lub dwoma ostatnimi cyframi, nie obciążone dodatkowymi opłatami abonamentowymi o ile numery te nie znajdują się na listach „złotych numerów” lub „srebrnych numerów”,
- 18) **obszar pochodzenia wywołania lub połączenia** – rejon kraju wyróżniony przez wskaźnik przypisany według planu numeracji krajowej (w szczególności przez tzw. numer kierunkowy),
- 19) **opłata abonamentowa** – stała opłata określona w cenniku, uprawniająca do korzystania z: funkcji kierowania wywołań do numerów docelowych i/lub funkcji przekierowania wszystkich wywołań do zapowiedzi słownej, i/lub kategorii numeru „złotego”, „srebrnego”, i/lub funkcji kierowania połączeń w zależności od obszaru pochodzenia wywołania, czasu, ilości połączeń, i/lub utrzymywania w sieci inteligentnej niestandardowych zapowiedzi słownych, i/lub czasowego zawieszenia funkcjonowania usługi,
- 20) **parametr** – cecha charakteryzująca lub wyróżniająca pewien element sposobu zestawiania połączenia,
- 21) **parametry kierowania** – zespół parametrów określających sposób realizacji połączenia do numeru 800 / 801/ 804 np. czas (pora dnia, dzień tygodnia lub miesiąca),
- 22) **połączenie lokalne i strefowe** – połączenia w obrębie strefy numeracyjnej,
- 23) **połączenie międzystrefowe** – połączenia między strefami numeracyjnymi,
- 24) **przeniesienie numeru** – uprawnienie abonenta do przeniesienia przydzielonego numeru z zakresu 800, 801, 804 do istniejącej sieci innego operatora,
- 25) **regulamin** – „Regulamin świadczenia usług z grupy infolinie przez Telekomunikację Polską S.A.”,
- 26) **scenariusz** – kompletny opis obsługi wywołań, uwzględniający parametry funkcji kierowania w zależności od np. pory dnia, dni tygodnia, obszaru pochodzenia wywołania, numerów krajowych urządzeń abonenckich używanych przez abonenta oraz komunikatów słownych dostępnych w systemie IN, zdefiniowany w formularzu Scenariusza usługi z grupy infolinie”,
- 27) **sieć inteligentna** – IN (Intelligent Network) – system wzbogacający możliwości usługowe sieci telekomunikacyjnej,
- 28) **statystyki wywołań** – dane statystyczne z wywołań kierowanych do numeru infolinii,
- 29) **„srebrny numer”** – numer specjalnie wydzielony ze zbioru numerów dla usług z grupy infolinie, umieszczony na specjalnej liście „srebrnych numerów” dla danej usługi. Uprawnienie do korzystania ze „srebrnego numeru” wiąże się z abonamentową miesięczną opłatą uzupełniającą określoną w cenniku,
- 30) **standardowe obszary pochodzenia wywołań** – zdefiniowane w sieci inteligentnej obszary, z których możliwe jest kierowanie wywołań na numer infolinii. Dla usług o numerach 800, 801 oraz 804 1, 804 2, 804 3 obszar ten definiowany jest jako strefa numeracyjna,
- 31) **sub-prefiks** – dla usługi infolinia 801 oraz infolinia 804 jest to kolejna cyfra po kodzie usługi definiująca sposób ponoszenia opłat przez klienta oraz użytkownika usługi,
- 32) **TOP Klient** – klient usługi z grupy infolinie, który w każdym z trzech kolejnych okresów rozliczeniowych deklaruje wygenerowanie ruchu do usług infolinie na poziomie powyżej 50 000 minut,
- 33) **TP** – Telekomunikacja Polska Spółka Akcyjna z siedzibą i adresem w Warszawie (00-105) przy ul. Twardej 18, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 0000010681,
- 34) **umowa** – „Umowa o świadczenie przez Telekomunikację Polską S.A. usługi z grupy infolinie” dla wybranego numeru lub numerów 800 lub 801 lub 804, zawarta między TP i abonentem,

- 35) **usługa** – usługa telekomunikacyjna z grupy infolinii świadczona przez TP na bazie platformy sieci IN, polegająca na realizacji połączeń przychodzących z krajowej sieci telekomunikacyjnej do danego numeru 80x (gdzie x = 0, 1, 4), Do usług należą: bezpłatna infolinia 800; infolinia 801; infolinia 801 4; infolinia 804; infolinia 804 3.
- 36) **użytkownik (zwany też użytkownikiem usługi)** – osoba inicjująca połączenie w sieci telekomunikacyjnej,
- 37) **zamówienie** – „Zamówienie na usługę z grupy infolinii”,
- 38) **zapowiedź słowna** – uprzednio przygotowana nagrana informacja przekazywana do urzędnika abonenckiego, z którego korzysta użytkownik,
- 39) **zapowiedź słowna niestandardowa** – zapowiedź słowna przygotowana przez abonenta, zgodnie z wymaganiami technicznymi TP, której treść jest dostępna w sieci telekomunikacyjnej TP, do wykorzystania w scenariuszu usługi infolinii przez tego abonenta,
- 40) **zapowiedź słowna standardowa** – zapowiedź słowna przygotowana przez TP, której treść jest dostępna w sieci telekomunikacyjnej TP, do wykorzystania w dowolnym scenariuszu usługi z grupy infolinii,
- 41) **„złoty numer”** – numer specjalnie wydzielony ze zbioru numerów dla usług z grupy infolinii, umieszczony na specjalnej liście „złotych numerów” dla danej usługi. Uprawnienie do korzystania ze „złotego numeru” wiąże się z abonamentową miesięczną opłatą uzupełniającą określoną w cenniku,
- 42) **„zwykły numer”** – jest to numer określony zgodnie z planem numeracji dla danej usługi z grupy infolinii, który nie znajduje się ani na liście „złotych numerów” ani na liście „srebrnych numerów” dla danej usługi ani nie został wybrany przez abonenta. Numer zwykły wybierany jest przez TP metodą losową.

§ 2

Postanowienia ogólne

1. Usługa jest świadczona przez TP, w zakresie i na warunkach określonych w umowie i jej załącznikach oraz regulaminie i cenniku.
2. Przy świadczeniu usługi bezpłatna infolinia 800 opłatą za realizację połączeń obciążany jest abonent, do którego jest realizowane połączenie z krajowej sieci telekomunikacyjnej, przy czym dla użytkownika połączenie jest bezpłatne. Obszar pochodzenia wywołania jest identyfikowany z dokładnością do strefy numeracyjnej. Poprzez wypełnienie formularza scenariusza dla usługi abonent ma wpływ na tworzenie i modyfikację programu kierowania wywołań do numeru i usługi.
3. Przy świadczeniu usługi infolinia 801 (z wyłączeniem 801 4) opłatą za realizację połączeń częściowo obciążany jest użytkownik, pozostałą część opłaty ponosi abonent do którego jest realizowane połączenie z krajowej sieci telekomunikacyjnej. Obszar pochodzenia wywołania jest identyfikowany z dokładnością do strefy numeracyjnej. Poprzez wypełnienie formularza scenariusza dla usługi abonent ma wpływ na tworzenie i modyfikację programu kierowania wywołań do numeru i usługi.
4. Przy świadczeniu usługi infolinia 801 4 opłatą za realizację połączeń do numeru 801 4 obciążany jest użytkownik, natomiast abonent usługi ponosi tylko opłaty abonamentowe zgodnie z cennikiem. Obszar pochodzenia wywołania jest identyfikowany z dokładnością do strefy numeracyjnej. Usługa infolinia 801 4 świadczona jest w dwóch opcjach abonamentowych A i B, określonych w cenniku. Poprzez wypełnienie formularza scenariusza dla usługi abonent ma wpływ na tworzenie i modyfikację programu kierowania wywołań do numeru i usługi.
5. Przy świadczeniu usługi infolinia 804 istotnym parametrem jest dokładność z jaką następuje identyfikacja obszarów pochodzenia wywołania, która jest ustalana każdorazowo drogą obopólnych uzgodnień między klientem a TP, w zależności od potrzeb klienta i możliwości technicznych TP, przy czym:
 - 1) 804 3 jest numerem dedykowanym wykorzystywanym jako dostęp do sieci korporacyjnej abonenta i nie może być wykorzystywany do innych celów, niż transmisja danych. Obszar pochodzenia wywołania jest identyfikowany z dokładnością do strefy numeracyjnej.
 - 2) Przy świadczeniu usługi z numerem 804 4 opłatą za realizację połączeń do tego numeru obciążany jest użytkownik, natomiast abonent usługi ponosi tylko opłaty abonamentowe zgodnie z cennikiem. Obszar pochodzenia wywołania jest identyfikowany z dokładnością do strefy numeracyjnej. Usługa infolinia 804 4 świadczona jest dla jednej strefy numeracyjnej. Usługa infolinia 804 4 świadczona jest dla jednej strefy numeracyjnej. Istnieje możliwość rozszerzenia o inne obszary.
- 3) Poprzez wypełnienie formularza scenariusza dla usługi abonent ma wpływ na tworzenie i modyfikację programu kierowania wywołań do numeru i usługi.
6. Parametrami, które decydują o jakości usług z grupy infolinii są:
 - 1) parametry kierowania w zależności od:
 - a) obszaru pochodzenia wywołania – od pojedynczej strefy numeracyjnej do obszaru całego kraju przy czym dla usługi 804 istnieje możliwość każdorazowego ustalania z abonentem identyfikacji obszaru wywołania,
 - b) czasu – od pojedynczych godzin funkcjonowania numeru poprzez wybranie pojedynczych dni tygodnia, tygodni, miesięcy aż do ciągłego funkcjonowania numeru w okresie trwania umowy,
 - c) ilości połączeń w % – dając możliwość procentowego rozłożenia ruchu przychodzącego na wskazane numery docelowe bądź zapowiedzi słowne,
 - d) zajętości lub braku odpowiedzi od strony numeru docelowego; dając możliwość przekierowania wywołania na inny oddział lub placówkę abonenta,
 - 2) możliwość czasowego zawieszenia numeru infolinii przy czym na czas nie dłuższy niż 1 rok,
 - 3) możliwość wyboru przez abonenta numeru usługi z puli numerów „zwykłych” „kolejnych”, „srebrnych”, „złotych” i „na specjalne życzenie” i wcześniejszej rezerwacji tych numerów,
 - 4) możliwość wprowadzenia i utrzymywania w sieci IN przygotowanych przez abonenta niestandardowych zapowiedzi słownych,
 - 5) możliwość korzystania z bezpłatnych zapowiedzi słownych w sieci IN przygotowanych przez TP,
 - 6) możliwość dostarczania na życzenie abonenta wykazu realizowanych 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, obszar pochodzenia wywołania (z dokładnością przewidzianą dla danej usługi),
 - d) numer docelowy (lub zapowiedź słowną), z którym zestawiono połączenie,
 - 7) możliwość indywidualnego sposobu udzielania informacji o numerze usługi w Ogólnopolskim Biurze Numerów (118913),
 - 8) uruchamianie i modyfikacja usługi w czasie wskazanym przez abonenta z dokładnością do 1 (jednej) godziny.
7. TP realizuje uprawnienie klienta/abonenta do przeniesienia numeru:
 - 1) w celu przeniesienia numeru niegeograficznego z zakresu numeracji 800, 801, 804 do sieci TP, klient występuje do TP z pisemnym wnioskiem o potwierdzenie możliwości zawarcia umowy z przeniesieniem przydzielonego numeru i wskazaniem oczekiwanego terminu rozpoczęcia świadczenia usługi przez TP,
 - 2) umowa pomiędzy TP a klientem jest zawierana po dostarczeniu przez klienta kopii pisemnego zawiadomienia o terminie rozwiązania umowy z przedsiębiorcą telekomunikacyjnym świadczącym dotychczas usługi infolinii na rzecz klienta,
 - 3) w przypadku przeniesienia numeru niegeograficznego z zakresu 800, 801, 804 do sieci TP, wariant usługi z danym sub-prefiksem, z którego korzystał klient u dotychczasowego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, będzie w sieci TP taryfikowany według sub-prefiksu przyporządkowanego temu wariantowi usługi w cenniku,
 - 4) na wniosek abonenta, w przypadku przeniesienia numeru niegeograficznego z zakresu 800, 801, 804 do sieci innego operatora, TP realizuje zapowiedź słowną dotyczącą przeniesienia numeru; zapowiedź słowna jest realizowana od momentu likwidacji usługi do momentu uruchomienia usługi u innego operatora,
 - 5) szczegółowe informacje na temat realizacji uprawnienia abonenta do przeniesienia numeru są dostępne na stronach internetowych TP oraz w punktach obsługi klienta.
8. TP zobowiązana jest bezwarunkowo udzielić informacji wynikających z prowadzonej dokumentacji o przyjętych do wykonania, wykonywanych lub wykonanych usługach tylko abonentowi lub jego pełnomocnikowi.

9. Abonent obowiązany jest wykazać swoją tożsamość, adres i uprawnienia do korzystania z numerów docelowych, a pracownicy komórki organizacyjnej TP – sprawdzić wymienione dane, przy wykonywaniu następujących czynności:
 - 1) zawarcie umowy
 - 2) wypowiedzeniu umowy,
 - 3) przeniesieniu usługi na inny numer docelowy,
 - 4) udzieleniu informacji o usługach przyjętych do wykonania, wykonywanych lub wykonanych na rzecz abonenta,
 - 5) przekazaniu praw i obowiązków wynikających z umowy na rzecz innej osoby.

§ 3

Warunki świadczenia usług z grupy infolinie

1. Klient zainteresowany zawarciem umowy składa zamówienie.
2. W ramach świadczenia usługi TP udostępnia abonentowi numer dostępu do usługi, który może być „zwykłym numerem”, „srebrnym numerem”, „złotym numerem”, „numerem na specjalne życzenie” lub grupą „numerów kolejnych”.
3. Zamówienie może być złożone w komórce organizacyjnej TP odpowiedzialnej za sprzedaż i obsługę abonenta.
4. TP potwierdza przyjęcie zamówienia w formie pisemnej.
5. Jeżeli zamówienie zawiera braki uniemożliwiające podjęcie działań w celu zawarcia umowy, wówczas TP niezwłocznie poinformuje klienta pisemnie przesyłką poleconą, faksem lub pocztą elektroniczną o konieczności uzupełnienia braków.
6. Zamówienie nie jest realizowane, jeśli klient nie uzupełni braków w zamówieniu w terminie 14 (czternastu) dni od dnia otrzymania informacji, o której mowa w ust. 5.
7. Za datę złożenia zamówienia przyjmuje się datę dostarczenia zamówienia wolnego od braków uniemożliwiających podjęcie działań w celu zawarcia umowy.
8. TP jest zobowiązana rozpatrzyć zamówienie w terminie do 30 (trzydziestu) dni od dnia złożenia i powiadomić klienta pisemnie, faksem lub pocztą elektroniczną:
 - 1) wyznaczonym terminie zawarcia umowy, albo
 - 2) braku możliwości technicznych realizacji złożonego zamówienia i przewidywanym terminie zaistnienia takich możliwości, albo
 - 3) o możliwych rozwiązaniach alternatywnych, jeśli takie istnieją.
9. Klient obowiązany jest, przed zawarciem umowy, przedstawić TP dokumenty wskazujące:
 - 1) tożsamość lub status prawny,
 - 2) uprawnienia do działania w imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnejnie posiadającej osobowości prawnej, utworzonej zgodnie z przepisami prawa,
 - 3) tytuł prawny do korzystania z numerów, które mają być numerami docelowymi przy realizacji usługi z grupy infolinie. W przypadku gdy tytuł prawny do numeru posiada inna osoba – również pisemną zgodę tej osoby do wykorzystywania numeru jako numeru docelowego przy realizacji zamawianej usługi.
10. Jeśli zawarcie umowy nie dojdzie do skutku w terminie 21 (dwudziestu jeden) dni od wyznaczonego terminu, zgodnie z ust. 8 pkt 1, uznaje się, że klient odstąpił od zamiaru zawarcia umowy. O fakcie tym TP powiadamia klienta na piśmie.
11. Za datę odstąpienia klienta od zamiaru zawarcia umowy przyjmuje się w tym przypadku następnego dzień po wyznaczonym terminie zawarcia umowy zgodnie z ust. 8 pkt 1.
12. W celu przygotowania umowy abonent obowiązany jest:
 - 1) w przypadku zamawiania numerów „złotych”, „srebrnych” lub „numerów na specjalne życzenie” podać jednoznacznie (zgodnie z określeniami zawartymi w § 1 ust. 1) kategorię preferowanego numeru usługi, przy czym:
 - a) dopuszcza się wcześniejszą rezerwację numerów (przed złożeniem zamówienia) przy czym czas rezerwacji numerów dla usług: 800, 801, 804 3 wynosi 1 (jeden) miesiąc a dla usług 804 1 i 804 2 wynosi 2 (dwa) miesiące. Po tym czasie, o ile nie zostanie złożone zamówienie, rezerwacja zostaje anulowana,
 - b) wstępnej rezerwacji numeru do chwili zawarcia umowy dokonuje komórka organizacyjna TP przyjmująca zamówienie, w porozumieniu z klientem,

- 2) dołączyć projekt scenariusza oddzielnie dla każdego zamawianego numeru, poprzez wypełnienie odpowiednio formularza scenariusza usługi z grupy infolinie, przy czym:
 - a) niestandardowe zapowiedzi słowne nie mogą być dłuższe niż 30 (trzydzieści) sekund,
 - b) w scenariuszu niedopuszczalne jest występowanie kilku zapowiedzi słownych następujących bezpośrednio kolejno po sobie (zarówno standardowych jak i niestandardowych),
 - c) projekt scenariusza podlega weryfikacji przed realizacją zamówienia i w przypadku braku możliwości jego realizacji z przyczyn technicznych lub prawnych, TP informuje o tym fakcie klienta, zgodnie z ust. 8 pkt 2,
 - d) prawidłowo wypełniony formularz scenariusza usługi stanowi załącznik do umowy.

13. W ramach usługi TP może tworzyć oferty skierowane do TOP Klientów przy zachowaniu przejrzystych, obiektywnych i niedyskryminujących kryteriów wskazanych każdorazowo w ofercie. W przypadku skorzystania z takiej oferty TP świadczy usługę na warunkach w niej określonych.

§ 4

Umowa

1. Przez zawarcie umowy TP zobowiązuje się do świadczenia na rzecz abonenta usługi określonej w umowie oraz udostępnia numerację o schemacie wybierania 80X, zgodnym z obowiązującym schematem wybierania określonym w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 28.02.2008 r. w sprawie Planu Numeracji krajowej (z późn. zm.), do wykorzystania wyłącznie na potrzeby usługi, w zakresie i na warunkach określonych w umowie i załącznikach stanowiących jej integralną część, regulaminie i cenniku, zaś abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień umowy, załączników stanowiących jej integralną część, a także regulaminu oraz terminowego uiszczania opłat naliczonych zgodnie z cennikiem.
2. Abonent może udzielić pełnomocnictwa innej osobie do wykonywania w jego imieniu oznaczonych czynności w zakresie wynikającym z zawartej z TP umowy. Pełnomocnictwo powinno zawierać notarialne poświadczanie podpisu lub abonent powinien złożyć podpis na pełnomocnictwie w obecności pracownika TP przyjmującego dokument.
3. Pełnomocnictwo powinno zawierać:
 - 1) datę i miejsce wystawienia,
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) oraz adres (siedziba) abonenta oraz imię i nazwisko pełnomocnika:
 - 3) numer umowy,
 - 4) zakres czynności do których upoważniony jest pełnomocnik,
 - 5) termin upływu ważności pełnomocnictwa, z jednoznacznym wskazaniem jego ważności na na czas określony lub nieokreślony,
 - 6) podpis abonenta.
4. Umowa może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.
5. W przypadku gdy numer docelowy jest numerem z zakresu numeracji nie należącego do TP, TP nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe funkcjonowanie usługi jeżeli nieprawidłowe funkcjonowanie usługi nastąpiło z przyczyn leżących po stronie operatora, do którego należy numer docelowy.
6. Dostęp użytkowników sieci innego operatora do usług z grupy infolinie świadczonych przez TP odbywa się wyłącznie na podstawie umów zawartych pomiędzy TP, a danym operatorem.
7. TP może uzależnić zawarcie umowy od pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej abonenta wynikającej z danych będących w posiadaniu TP lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnieniu informacji gospodarczych (Dz.U. Nr 50, poz. 424 z późn. zm.). TP powiadamia abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

§ 5

Zobowiązania Stron

1. Na podstawie zawartej umowy, TP zobowiązuje się rozpocząć świadczenie usługi w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy, chyba, że w umowie wskazano inny termin rozpoczęcia świadczenia usługi.

2. TP przydziela abonentom numery (lub grupy numerów) z zakresu numeracji przyznanego TP decyzjami Prezesa UKE („numeracja usług sieci inteligentnej”), przy czym „złote numery”, „srebrne numery” oraz „numery na specjalne życzenie” przydzielane są w oparciu o wstępną rezerwację zgodnie z § 3 ust.12 pkt 1.
3. Na życzenie abonenta przydzielona przez TP grupa numerów może stanowić grupę „numerów kolejnych”, w których pierwszym numerem może być „zwykły numer” lub „numer na specjalne życzenie” lub „srebrny numer” lub „złoty numer”, a kolejne numery w tej grupie będą wtedy numerami zwykłymi, o ile te kolejne numery nie znajdują się na listach „złotych numerów” lub srebrnych numerów”.
4. Jeśli w grupie „kolejnych numerów” znajdują się numery innej kategorii niż „zwykłe numery” wtedy każdy z tych numerów jest traktowany zgodnie z zasadami określonymi dla danej kategorii numeru.
5. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy, numer użytkowany przez abonenta w ramach umowy podlega karencji: „złoty numer” i „srebrny numer” przez 3 (trzy) miesiące, a „numer na specjalne życzenie”, „numer zwykły” oraz „numery kolejne” (o ile nie znajdują się na listach „złotych numerów” i „srebrnych numerów”) przez 1 (jeden) rok przy czym:
 - 1) „złoty numer” oraz „srebrny numer”, niezależnie od zaistniałych okoliczności traci swojego specjalnego statusu, tzn. nie staje się „zwykłym numerem”,
 - 2) „numer na specjalne życzenie”, staje się numerem zwykłym,
 - 3) „numer zwykły” pozostaje numerem zwykłym,
 - 4) „numery kolejne” pozostają numerami zwykłymi o ile numery te nie znajdują się na listach „złotych numerów” i „srebrnych numerów”.
6. Numer w okresie karencji może być przyznany innemu abonentowi, o ile ten inny abonent wyrazi pisemną zgodę na przyznanie takiego numeru, przy czym „zwykły numer” staje się wtedy „numerem na specjalne życzenie”.
7. „Numer zwykły” oraz „numery kolejne” w okresie karencji mogą być przyznane abonentowi ponownie jako „numer zwykły” oraz „numery kolejne” tylko wtedy, gdy abonent wcześniej użytkował ten numer lub numery.
8. Zmiana kodu rodzaju usługi (wskaźnika) w przypadku „numeru zwykłego” nie powoduje zmiany kategorii tego numeru na „numer na specjalne życzenie”.
3. TP może rozwiązać umowę z zachowaniem 7 (siedmio)-dniowego terminu wypowiedzenia, jeżeli:
 - 1) abonent rażąco narusza warunki umowy lub regulaminu,
 - 2) abonent podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług przez innych abonentów lub użytkowników, co powoduje nieprawidłowe działanie sieci telekomunikacyjnej TP,
 - 3) abonent używa numeru usługi infolinia 804 3 w celu innym niż został określony w regulaminie,
 - 4) abonent nie uregulował zaległych opłat w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia, w którym upłynął termin zapłaty.
4. Oświadczenie Stron o rozwiązaniu umowy wymaga formy pisemnej, pod rygorem jego nieważności.
5. Z dniem rozwiązania umowy TP zaprzestaje świadczenia na rzecz abonenta usługi z grupy infolinie objętej rozwiązaną umową.
6. Umowa wygasa wskutek:
 - 1) zakończenia okresu, na który została zawarta,
 - 2) ustania bytu osoby prawnej albo jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej, utworzonej zgodnie z przepisami prawa, będącej abonentem – z zastrzeżeniem ust. 7,
 - 3) śmierci osoby fizycznej będącej abonentem.
7. W razie stwierdzenia okoliczności wymienionych w ust. 6 pkt 2 lub 3, TP zaprzestaje świadczenia usługi, z wyjątkiem przypadku, gdy osoba faktycznie korzystająca z usługi zobowiąże się do uiszczenia należności w okresie niezbędnym do wyjaśnienia statusu prawnego, składając w komórce organizacyjnej TP obsługującej abonentów usług pisemne oświadczenie spełniające wymogi przewidziane prawem.

§ 8

Zakres świadczonej usługi ze wskazaniem elementów składających się na opłaty abonamentowe

1. Odpowiednio do zakresu świadczonej przez TP usługi i wybranego planu taryfowego abonent zobowiązany jest do ponoszenia opłat przewidzianych w cenniku i cenniku cut.
2. Opłaty z tytułu świadczenia usługi będą pobierane od dnia rozpoczęcia jej świadczenia.
3. Na opłaty z tytułu świadczenia usługi składają się:
 - 1) opłaty jednorazowe podstawowe:
 - a) za udostępnienie numeru z grupy infolinie – za każdy numer,
 - 2) opłaty jednorazowe dodatkowe za modyfikacje usługi wprowadzane na wniosek abonenta:
 - a) za zmianę numeru usługi – za każdy numer (80x),
 - b) za zmianę funkcji lub parametru w scenariuszu usługi bez względu na ilość jednocześnie wprowadzanych zmian,
 - c) za wymianę lub dodanie w scenariuszu usługi numeru docelowego – za każdy numer,
 - d) za umieszczenie i/lub wymianę nagranej niestandardowej zapowiedzi słownej w scenariuszu usługi za wyjątkiem usługi 804 3,
 - e) za zmianę planu taryfowego,
 - f) za kierowanie wywołań do zapowiedzi związanej z przeniesieniem numeru,
 - g) za jednorazowe dostarczenie wykazu połączeń na życzenie abonenta,
 - h) za jednorazowe dostarczenie statystyk połączeń na życzenie abonenta,
 - 3) opłaty abonamentowe podstawowe:
 - a) za kierowanie wywołań do numerów docelowych za każdy z nich w zależności od ich liczby (za wyjątkiem usługi 804 4, w której ta opłata jest uzależniona również od liczby obszarów pochodzenia wywołania),
 - b) za kierowanie wszystkich wywołań do zapowiedzi słownej,
 - 4) opłaty abonamentowe uzupełniające:
 - a) za korzystanie ze „złotego numeru”,
 - b) za korzystanie ze „srebrnego numeru”,

§ 6

Zmiana Stron umowy

Abonent, którego status prawny ulega zmianie, jest zobowiązany poinformować o dokonanych zmianach komórkę organizacyjną TP obsługującą abonentów usług infolinie w terminie 30 (trzydziestu) dni od zaistnienia tych zmian.

§ 7

Rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy

1. W przypadku, gdy umowa została zawarta przez abonenta będącego konsumentem, umowa może zostać rozwiązana przez abonenta za 30 (trzydziestu) – dniowym okresem wypowiedzenia, przez pisemne oświadczenie doręczone TP.
2. W każdym innym przypadku niż wskazany w ust. 1, Umowa może być rozwiązana przez Strony za 30 (trzydziesto)-dniowym wypowiedzeniem na piśmie, z zastrzeżeniem ust.1, przy czym:
 - 1) Abonent usługi winien złożyć pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy. Za dzień rozpoczęcia biegu wypowiedzenia przyjmuje się dzień otrzymania wypowiedzenia przez komórkę organizacyjną TP,
 - 2) TP doręcza pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy na adres abonenta podany w umowie, za pośrednictwem poleconej przesyłki za pokwitowaniem.
Za dzień rozpoczęcia biegu wypowiedzenia przyjmuje się dzień:
 - a) pokwitowania odbioru przesyłki przez abonenta, lub
 - b) otrzymania potwierdzonej odmowy przyjęcia tej przesyłki przez abonenta, lub
 - c) potwierdzenia braku możliwości jej doręczenia z przyczyn leżących po stronie abonenta.

- c) za wykorzystywanie w scenariuszu usługi funkcji kierowania połączeń w zależności od:
 - obszaru pochodzenia wywołania z wyłączeniem usługi 804 1, 804 2,
 - czasu,
 - ilości połączeń,
 - lub
 - pakietu wszystkich funkcji kierowania wymienionych powyżej,
 - d) za każdą sekundę utrzymywanych w sieci inteligentnej niestandardowych zapowiedzi słownych z wyłączeniem 804 3,
- 5) opłaty abonamentowe dodatkowe:
 - a) za dostarczanie abonentowi na jego wniosek wykazów połączeń,
 - b) za dostarczanie abonentowi na jego wniosek statystyk wywołań,
 - c) za czasowe zawieszenie funkcjonowania numeru usługi na wniosek abonenta,
 - 6) opłaty za połączenia do numerów usług infolinie z zastrzeżeniem postanowień § 2 ust. 2, 3, 4, 5.
 - 7) opłaty za połączenia do numerów usług przewidziane w cenniku cut z zastrzeżeniem postanowień § 2 ust. 2, 3, 4, 5.
4. 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.
 5. Abonent jest zobowiązany do uiszczania opłat naliczonych za wykonane świadczenia i usługi zgodnie z otrzymanymi fakturami VAT w terminie określonym w fakturze VAT. Termin płatności wynosi 14 (czternaście) dni licząc od dnia wystawienia faktury.
 6. Faktury VAT wystawiane są w cyklu miesięcznym i doręczane są przesyłką listową.
 7. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek TP.
 8. W fakturze VAT wykazuje się całkowitą wartość netto i brutto z tytułu poszczególnych zrealizowanych usług, zgodnie z załączoną specyfikacją stanowiącą integralną część faktury za wskazany w fakturze VAT okres.
 9. Jeżeli usługi świadczone na podstawie odpowiedniej umowy zawartej na czas określony lub nieokreślony, nie obejmują pełnego miesiąca, wówczas opłaty abonamentowe ustala się w wysokości 1/30 (jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień korzystania z usługi z grupy infolinie.
 10. Abonent może wpłacić tytułem zaliczki na poczet przyszłych faktur VAT kwotę dowolnej wysokości. Wpłaconą kwotę zalicza się na poczet przyszłych należności za świadczone usługi.
 11. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat TP pobiera odsetki ustawowe. Odsetki należą się za czas opóźnienia, od dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin zapłaty faktury VAT do dnia zapłaty. W przypadku, gdy opłaty nie zostały uregulowane w całości, podstawę naliczenia odsetek stanowią kwoty uiszczone po terminie zapłaty.
 12. Kwota należnych odsetek i podstawa ich naliczenia wykazywana będzie odrębnym dokumentem finansowym.

§ 9

Reklamacje

1. Abonent 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. 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) numer bilingowy wskazany na fakturze VAT lub adres miejsca zakończenia łącza,
 - 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.
10. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w ust. 8, (za wyjątkiem pkt 6), 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.
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 abonentowi przesyłką poleconą.

17. 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.
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. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczenia należności za usługi nie objęte reklamacją.

§ 10

Odpowiedzialność

1. Abonent i TP ponoszą odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi na zasadach określonych w Prawie telekomunikacyjnym oraz Kodeksie cywilnym.
2. Z tytułu niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usługi określonego w § 2 umowy, za każdy dzień zwłoki TP jest zobowiązana do zapłacenia abonentowi kary umownej w wysokości 0,5% (słownie: pięć dziesiątych procenta) określonej w cenniku opłaty jednorazowej brutto z tytułu udostępnienia numeru/numerów wskazanych w zawartej umowie.
3. Przysługująca kwota pieniężna z tytułu kary umownej jest na wniosek abonenta przesyłana przekazem pocztowym lub przelewem na rachunek bankowy lub zaliczana na poczet przyszłych płatności za tę usługę.
4. Wysokość zapłaconej przez TP kary umownej, o której mowa w ust. 2 nie może przekroczyć w danym okresie rozliczeniowym, wysokości miesięcznej opłaty abonamentowej przewidzianych w cenniku. W żadnym wypadku łączna wysokość kar umownych oraz innych płatności lub potrąceń, do których zobowiązana może być TP z tytułu niniejszej umowy nie może przekroczyć 10% wartości umowy (brutto), z wyłączeniem przypadku, gdy umowa została zawarta przez abonenta będącego konsumentem uprawnionym do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
5. Z tytułu nienależytego wykonania usługi abonentowi przysługuje:
 - 1) zwrot opłat:
 - a) abonamentowej podstawowej,
 - b) abonamentowej opłaty uzupełniającej za korzystanie z numeru „złotego”, „srebrnego”, „na specjalne życzenie”, o ile taki numer objęty jest umową, za każdą godzinę przerwy w świadczeniu usługi z przyczyn zawinionych przez TP w wysokości 1/720/n (jednej siedemset dwudziestej) tych opłat, gdzie „n” oznacza liczbę numerów docelowych,
 - 2) odszkodowanie za każdą godzinę przerwy w świadczeniu usługi z przyczyn zawinionych przez TP w wysokości 1/720/n (jednej siedemset dwudziestej) opłat:
 - a) abonamentowej podstawowej,
 - b) abonamentowej opłaty uzupełniającej za korzystanie z numeru „złotego”, „srebrnego”, „na specjalne życzenie”, o ile taki numer objęty jest umową, gdzie „n” oznacza liczbę numerów docelowych.
6. Postanowienia niniejszego paragrafu całkowicie wyczerpują odpowiedzialność odszkodowawczą TP z tytułu świadczonych usług.

§ 11

Awarie – obsługa serwisowa

1. Jako początek czasu trwania awarii uznaje się moment zgłoszenia jej przez abonenta, bądź wykrycia jej przez TP.
2. O usunięciu awarii TP informuje abonenta.
3. O braku zasadności zgłoszenia awarii, stwierdzonej przez służby techniczne TP, TP informuje abonenta.
4. W przypadku, gdy abonent nie potwierdza usunięcia awarii, TP, z zastrzeżeniem ust. 5, podejmuje ponownie działania zmierzające do usunięcia awarii.
5. Jeżeli z posiadanych przez TP informacji wynika, iż awaria została usunięta a abonent odmawia potwierdzenia tej okoliczności, to abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji zgodnie z § 9.
6. Za prawidłowe i skuteczne zgłoszenie awarii uznaje się jedynie zgłoszenie dokonane przez abonenta.
7. 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.
8. W ramach obsługi serwisowej TP zapewnia:
 - 1) rozwiązywanie problemów konfiguracyjnych Sieci IN,
 - 2) wykrywanie sytuacji awaryjnych,
 - 3) usuwanie awarii, możliwość zgłaszania problemów z dostępnością usługi po ich zgłoszeniu 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 bez przerwy – 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku.

§ 12

Postanowienia końcowe

1. TP zastrzega sobie prawo dochodzenia od abonenta niezapłaconych należności pomimo rozwiązania lub wygaśnięcia umowy z nim zawartej.
2. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego regulaminu stosuje się przepisy Prawa telekomunikacyjnego oraz Kodeksu cywilnego.
3. Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla miejsca wykonania umowy spory mogące wynikać z tej umowy, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Zgodnie z ustawą Prawo telekomunikacyjne, spory pomiędzy TP a konsumentem mogące wynikać z Umowy, mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa UKE lub poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesa UKE.