

Regulamin świadczenia usługi linia cyfrowa ISDN TP przez TP S.A.

Warszawa 2003

Spis treści

Dział I - Postanowienia ogólne.....	3
Dział II - Warunki świadczenia usługi linia cyfrowa ISDN TP	3
Dział III - Warunki zawierania i rozwiązywania umów oraz rozpoczęcia świadczenia usługi linia cyfrowa ISDN TP... 5	5
Rozdział 1. Postanowienia ogólne.....	5
Rozdział 2. Warunki zawarcia Umowy.....	5
Rozdział 3. Warunki realizacji Umowy i termin rozpoczęcia świadczenia usługi linia cyfrowa ISDN TP.....	6
Rozdział 4. Zakończenie sieciowe NT i pozostałe urządzenia telekomunikacyjne	6
Rozdział 5. Zmiana Umowy.....	7
Rozdział 6. Ograniczenie, zawieszenie świadczenia usługi linia cyfrowa ISDN TP i rozwiązanie Umowy.....	8
Rozdział 7. Wygaśnięcie Umowy	8
Dział IV - Odpowiedzialność	8
Dział V - Opłaty	9
Dział VI - Tryb postępowania reklamacyjnego.....	10
Dział VII - Postanowienia przejściowe i końcowe.....	11

Dział I - Postanowienia ogólne

§ 1

Regulamin określa zakres i warunki wykonywania przez TP S.A. usługi linia cyfrowa ISDN TP oraz związanych z nią świadczeń dodatkowych, w tym usług dodatkowych.

§ 2

Użyte w Regulaminie i Cenniku pojęcia oznaczają:

- 1) **Abonent** – podmiot, który jest Stroną Umowy zawartej na piśmie z TP S.A.,
- 2) **Cennik** – „Cennik usługi linia cyfrowa ISDN TP świadczonej przez TP S.A. (rozwiązania dla biznesu)” lub „Cennik usługi linia cyfrowa ISDN TP świadczonej przez TP S.A. (usługi dla domu)”,
- 3) **dostęp ISDN** – cyfrowe łącze telekomunikacyjne będące elementem sieci ISDN, umożliwiające korzystanie z usług i zasobów sieci telekomunikacyjnej,
- 4) **ISDN TP biznes (oznacza także dostęp ISDN TP)** – dostęp ISDN obejmujący dwa kanały informacyjne B oraz jeden kanał sygnalizacyjny D mający przepływność 16 kb/s; **ilekroć w Regulaminie jest mowa o dostępie ISDN TP biznes należy przez to rozumieć także dostęp ISDN TP**,
- 5) **ISDN TP biznes pro** – dostęp ISDN obejmujący do 30 kanałów informacyjnych B oraz jeden kanał sygnalizacyjny D mający przepływność 64 kb/s,
- 6) **ISDN (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) **kanal B** – kanał cyfrowy o przepływności 64 kb/s służący do przesyłania danych informacyjnych,
- 8) **kanal D** – kanał cyfrowy służący do przesyłania wiadomości sygnalizacyjnych albo danych w trybie pakietowym,
- 9) **kaucja** – kwota stanowiąca zabezpieczenie należności za usługę linia cyfrowa ISDN TP wykonaną przez TP S.A. na rzecz Abonenta, w wysokości uzgodnionej przez Strony Umowy,
- 10) **linia cyfrowa ISDN TP** – usługa świadczona przez TP S.A. Usługa oferuje dwa rodzaje dostępu ISDN: ISDN TP biznes i ISDN TP biznes pro,
- 11) **profil (oznacza także plan ISDN TP)** - oferta handlowa obejmująca dostęp ISDN, zróżnicowana pod względem zestawu usług, za którą TP S.A. pobiera miesięczną opłatę abonamentową; **ilekroć w Regulaminie jest mowa o profilu należy przez to rozumieć także plan ISDN TP**,
- 12) **Regulamin** – „Regulamin świadczenia usługi linia cyfrowa ISDN TP przez TP S.A.”,
- 13) **terminal ISDN** – urządzenie końcowe np. telefon ISDN, modem ISDN, centrala PABX,
- 14) **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,
- 15) **Umowa** – „Umowa o świadczenie usługi linia cyfrowa ISDN TP przez TP S.A.” zawarta pomiędzy TP S.A. a Abonentem,
- 16) **usługi dodatkowe (ang. supplementary services)** – usługi dostarczające między innymi informacji taryfikacyjnych lub identyfikacyjnych, szczegółowy wykaz i opis tych usług znajduje się w Cenniku,
- 17) **Użytkownik** – podmiot korzystający z usługi linia cyfrowa ISDN TP, żądający jej świadczenia albo udostępnienia; postanowienia dotyczące Użytkownika odnoszą się w trakcie realizacji Umowy również do Abonenta,
- 18) **zakończenie sieci (zakończenie sieciowe NT - ang. Network Termination)** – punkt sieci telekomunikacyjnej przeznaczony do zapewnienia Użytkownikowi dostępu do sieci ISDN /urządzenie telekomunikacyjne zainstalowane u Abonenta.

Dział II - Warunki świadczenia usługi linia cyfrowa ISDN TP

§ 3

1. TP S.A. świadczy usługę linia cyfrowa ISDN TP zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy i Regulaminu - w szczególności do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku.
2. TP S.A. w ramach usługi linia cyfrowa ISDN TP może prowadzić sprzedaż specjalnych ofert handlowych, w szczególności ofert promocyjnych obejmujących pakiety składające się z dostępu ISDN oraz terminali ISDN lub innych usług.
3. Zakres oraz warunki sprzedaży i świadczenia oferty handlowej określa TP S.A.

4. Dla oferty handlowej stosuje się przepisy niniejszego Regulaminu, chyba że przepisy szczególne oferty handlowej stanowią inaczej.
5. Uprawnienia do skorzystania z oferty handlowej Użytkownik nabywa po podpisaniu Umowy.
6. W momencie zawarcia Umowy Abonent, który otrzymuje terminal ISDN otrzymuje wraz z nim gwarancję oraz informacje o zasadach serwisu.
7. W imieniu TP S.A. sprzedaje usługi linia cyfrowa ISDN TP oraz ofert handlowych, w tym promocyjnych, prowadzą upoważnione przez TP S.A. podmioty.

§ 4

1. TP S.A. w ramach usługi linia cyfrowa ISDN TP, świadczy dwa rodzaje dostępów ISDN:
 - 1) ISDN TP biznes,
 - 2) ISDN TP biznes pro.
2. TP S.A. w ramach dostępów ISDN oferuje profile określone w Cenniku.
3. O ile istnieją możliwości techniczne, dla każdego numeru Abonenta przyznanego w ramach profili mogą być skonfigurowane usługi dodatkowe, określone w Cenniku, które są przyznawane i konfigurowane odpowiednio dla wymienionych w ust. 1 dostępów ISDN.

§ 5

1. Numery Abonenta przyznaje TP S.A.
2. W przypadku zamiany istniejącego dostępu do publicznej analogowej sieci telefonicznej (łącza analogowego) na dostęp ISDN, zgodnie z zamówieniem Abonenta, TP S.A. bez dodatkowej opłaty przyznaje Abonentowi dotychczas posiadany przez niego numer (posiadane numery), jeżeli istnieją możliwości techniczne.
3. Wszelkie usługi nabyte, a związane z korzystaniem z łącza analogowego, z dniem podpisania Umowy zostają zachowane, jeżeli istnieją możliwości techniczne.
4. W przypadku przeniesienia dostępu ISDN Abonent może zachować dotychczas posiadany numer Abonenta, jeżeli istnieją możliwości techniczne.
5. Numer Abonenta lub inny numer wskazujący poszczególne terminale ISDN może być zmieniony na wniosek Abonenta, gdy jest to technicznie możliwe. Za zmianę numeru na wniosek Abonenta pobiera się opłatę w wysokości określonej w Cenniku.
6. Jeżeli wymagają tego względy techniczne, TP S.A. może dokonać zmiany numerów Abonenta, po uprzednim pisemnym zawiadomieniu Abonenta o planowanej zmianie numerów oraz o jego nowych numerach co najmniej na trzy miesiące przed zamierzonym terminem wprowadzenia zmiany.

§ 6

Na żądanie Abonenta TP S.A. zawieszona świadczenie usługi linia cyfrowa ISDN TP na czas nie dłuższy niż 12 miesięcy.

§ 7

1. TP S.A. zapewnia Abonentowi tajemnicę telekomunikacyjną. Informacje objęte tajemnicą telekomunikacyjną mogą zostać ujawnione jedynie w przypadkach określonych w przepisach prawnych.
2. Informacje objęte tajemnicą telekomunikacyjną mogą być przetwarzane tylko wówczas, gdy ich przetwarzanie jest przedmiotem usługi świadczonej Użytkownikowi albo jest niezbędne do jej wykonania.
3. Przetwarzanie danych Użytkowników może dotyczyć:
 - 1) w przypadku osób fizycznych,
 - a) nazwisk i imion Abonenta,
 - b) miejsca stałego pobytu Użytkownika (także adresu do korespondencji),
 - c) numeru ewidencyjnego PESEL Użytkownika,
 - d) nazwy i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość Użytkownika,
 - e) numeru ewidencji podatkowej NIP Użytkownika, na jego wniosek,
 - f) numeru konta bankowego lub karty płatniczej Użytkownika, na jego wniosek.
 - 2) w przypadku pozostałych podmiotów:
 - a) nazwy (firmy),
 - b) siedziby,
 - c) numeru ewidencji podatkowej NIP,
 - d) numeru REGON,
 - e) adresu do korespondencji,
4. Osoby działające w imieniu TP S.A. 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.

Dział III - Warunki zawierania i rozwiązywania umów oraz rozpoczęcia świadczenia usługi linia cyfrowa ISDN TP

Rozdział 1 - Postanowienia ogólne

§ 8

Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej po spełnieniu przez Użytkownika warunków określonych w Regulaminie.

§ 9

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

§ 10

1. Użytkownik może zawrzeć Umowę osobiście bądź przez przedstawiciela upoważnionego na piśmie.
2. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej Umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do ich reprezentowania zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego oraz wypisami z właściwych rejestrów.

§ 11

1. Umowa może być zawarta w lokalu TP S.A. lub poza nim. TP S.A. może również wprowadzić możliwość składania zamówień i zawierania Umowy na odległość (np. z wykorzystaniem telefonu, faksu, formularza internetowego).
2. W przypadku zawarcia Umowy poza lokalem TP S.A. lub na odległość, Abonentowi, który zawarł Umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z działalnością gospodarczą, przysługuje prawo odstąpienia od Umowy poprzez pisemne oświadczenie złożone w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia.

§ 12

1. Umowa może być zawarta na czas określony albo na czas nieokreślony.
2. Przepis ust. 1 stosuje się odpowiednio do załącznika do Umowy.

§ 13

TP S.A. może odmówić zawarcia Umowy, jeżeli Użytkownik zalega z opłatami na rzecz TP S.A. z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych.

§ 14

1. Abonent obowiązany jest niezwłocznie poinformować TP S.A. o każdej zmianie swoich danych zawartych w Umowie.
2. Jeżeli Abonent nie poinformuje TP S.A. o zmianie dotychczasowego adresu, wszelką korespondencję przekazaną przez TP S.A. na ten adres uważa się za skutecznie doręczoną.

§ 15

1. Abonenci mogą udzielić innym osobom pisemnego pełnomocnictwa do składania oświadczeń woli związanych z Umową.
2. Pełnomocnictwo okazuje się w jednostce obsługującej Użytkowników, w której została zawarta Umowa.

Rozdział 2 - Warunki zawarcia Umowy

§ 16

1. Umowa jest zawierana przez TP S.A. na podstawie zamówienia złożonego przez Użytkownika w terminie 20 dni kalendarzowych od dnia jego złożenia, po spełnieniu przez Użytkownika warunków wynikających z Regulaminu, o ile istnieją możliwości techniczne.
2. W przypadku braku możliwości technicznych do realizacji zamówienia TP S.A. udziela odpowiedzi w terminie 14 dni od złożenia zamówienia.
3. Zamówienie uważa się za cofnięte w przypadku, gdy w ciągu 2 miesięcy od daty złożenia zamówienia Użytkownik nie przystąpi do zawarcia Umowy.
4. Zamówienie niezrealizowane z powodu braku możliwości technicznych pozostaje w TP S.A. jako oczekujące na realizację, o ile Użytkownik nie wyraził innych dyspozycji na piśmie.

§ 17

1. Umowa może być zawarta z Użytkownikiem posiadającym zameldowanie na pobyt stały lub tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości, w których będzie zainstalowane zakończenie sieciowe NT, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Na podstawie Umowy zawartej z Abonentem będącym osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej TP S.A., na pisemne życzenie Abonenta, świadczy usługę linia cyfrowa ISDN TP podmiotom pozostającym z nim w stosunkach służbowych lub cywilno-prawnych (pracownikom, współpracownikom, partnerom handlowym itp.) i posiadającym dokumenty o których mowa w ust. 1.

3. W celu zawarcia Umowy Użytkownik obowiązany jest przedstawić dokumenty potwierdzające okoliczności, o których mowa w ust. 1 oraz zaświadczenie o nadaniu NIP lub dokument jednoznacznie potwierdzający tożsamość.
4. Z Użytkownikiem, który nie przedstawi dokumentów, o których mowa w ust. 1, lub który zalega z opłatami z tytułu świadczonych na jego rzecz usług telekomunikacyjnych, TP S.A. może zawrzeć Umowę, pod warunkiem złożenia przez niego jednorazowej kaucji, w wysokości uzgodnionej przez Strony Umowy przy uwzględnieniu postanowień § 18 ust. 1 Regulaminu.

§ 18

1. Abonentem, którzy wnieśli kaucję, TP S.A. świadczy usługę linia cyfrowa ISDN TP w okresie rozliczeniowym do wysokości wniesionej kaucji.
2. Kaucja nie podlega oprocentowaniu.
3. Kaucja ulega zwrotowi bez zbędnej zwłoki w przypadku:
 - 1) udokumentowania przez Abonenta uzyskania tytułu prawnego do lokalu lub nieruchomości albo udokumentowania zameldowania w miejscu instalacji zakończenia sieciowego NT, o ile Abonent nie zalega z opłatami na rzecz TP S.A.,
 - 2) rozwiązania albo wygaśnięcia Umowy, o ile TP S.A. nie zaliczy całości lub części kaucji na poczet opłat należnych TP S.A. z tytułu Umowy.

Rozdział 3 - Warunki realizacji Umowy i termin rozpoczęcia świadczenia usługi linia cyfrowa ISDN TP

§ 19

1. Rozpoczęcie świadczenia usługi linia cyfrowa ISDN TP, czyli zainstalowanie zakończenia sieciowego NT oraz uruchomienie usługi linia cyfrowa ISDN TP, nastąpi w terminie określonym w Umowie. W przypadku, gdy termin ten nie zostanie określony, rozpoczęcie świadczenia usługi linia cyfrowa ISDN TP nastąpi w terminie do 14 dni kalendarzowych od daty podpisania Umowy.
2. Abonent obowiązany jest do uiszczenia w terminie wskazanym w fakturze VAT wystawionej przez TP S.A., jednorazowej opłaty za uzyskanie dostępu ISDN albo pierwszej raty tej opłaty. Kolejne raty TP S.A. rozlicza w następnych fakturach VAT.
3. Użytkownikowi przysługuje odszkodowanie z tytułu niedotrzymania z winy TP S.A. terminu zawarcia Umowy lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi linia cyfrowa ISDN TP w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za wybrany profil, określonej w Cenniku obowiązującym w ostatnim dniu, w którym świadczenie powinno zostać spełnione, za każdy dzień przekroczenia terminów.
4. W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usługi linia cyfrowa ISDN TP jest niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Użytkownika, ust. 3 nie stosuje się.
5. Postanowienie ust. 3 wyczerpuje odpowiedzialność odszkodowawczą TP S.A. z tytułu niewykonania zobowiązania określonego w ust. 1.

Rozdział 4 - Zakończenie sieciowe NT i pozostałe urządzenia telekomunikacyjne

§ 20

1. Zakończenie sieciowe NT:
 - 1) dla dostępu ISDN TP biznes jest własnością TP S.A.
 - 2) dla dostępu ISDN TP biznes pro może nie być własnością TP S.A.
2. Zakończenia sieciowe NT oraz terminale ISDN oferowane przez TP S.A. lub stanowiące własność TP S.A. spełniają wymagania określone w ustawie Prawo telekomunikacyjne, w szczególności posiadają świadectwa homologacji, certyfikat zgodności, znak zgodności lub deklaracje zgodności z zasadniczymi wymogami.
3. Abonent zobowiązuje się używać zakończenia sieciowego NT, będącego własnością TP S.A., 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 S.A. są instalowane, uruchamiane i konserwowane tylko przez TP S.A. lub upoważnione przez TP S.A. podmioty.

§ 21

1. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić TP S.A. o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach zakończenia sieciowego NT.
2. TP S.A. ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy zakończenia sieciowego NT, będącego własnością TP S.A. 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) niepowiadomienia TP S.A. w odpowiednim terminie o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach, które mogły w wyniku tego spowodować pogłębienie uszkodzenia.

§ 22

1. Zakończenia sieciowe NT niebędące własnością TP S.A. oraz urządzenia końcowe powinny posiadać certyfikat zgodności, znak zgodności, deklarację zgodności z zasadniczymi wymaganiami lub świadectwo homologacji, wydane przez uprawniony organ lub przez jego producenta.
2. Abonent powinien umożliwić służbom technicznym TP S.A. lub upoważnionym przez TP S.A. podmiotom sprawdzenie zgodności urządzeń telekomunikacyjnych, o których mowa w ust. 1, faktycznie przyłączonych u Abonenta do sieci telekomunikacyjnej TP S.A. z wymaganiami określonymi w ustawie Prawo telekomunikacyjne oraz w przepisach wydanych na jej 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 S.A. w szczególności:
 - 1) przyłączenia przez Abonenta do sieci telekomunikacyjnej TP S.A. urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych w ustawie Prawo telekomunikacyjne,
 - 2) prób nielegalnego wejścia za pośrednictwem urządzenia końcowego Abonenta do zasobów informatycznych, będących w posiadaniu innych podmiotów bez zgody osób upoważnionych,TP S.A. jest uprawniona do odłączenia tych urządzeń od sieci telekomunikacyjnej TP S.A. lub zaprzestania świadczenia usługi linia cyfrowa ISDN TP na rzecz Abonenta.
4. TP S.A. powinna na żądanie Użytkownika przedstawić listę terminali ISDN rekomendowanych przez TP S.A. do współpracy z siecią ISDN i realizacją usługi linia cyfrowa ISDN TP.

§ 23

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.
3. TP S.A. może ograniczyć lub zawiesić świadczenie usługi linia cyfrowa ISDN TP, jeżeli poweźmie uzasadnione podejrzenie podłączania się przez osobę nieuprawnioną do zakończenia sieciowego NT lub dostępu ISDN i realizowania na koszt Abonenta połączeń telefonicznych. W takim przypadku TP S.A. niezwłocznie zawiadamia Abonenta lub właściwe organy ścigania o podejrzeniu popełnienia przestępstwa.

Rozdział 5 - Zmiana Umowy

§ 24

1. Umowa może ulec zmianie za porozumieniem Stron. Zmiana Umowy następuje w formie pisemnej.
2. Umowa zawarta na czas określony po upływie tego okresu staje się Umową zawartą na czas nieokreślony, chyba że Abonent w terminie co najmniej 30 dni przed upływem terminu wygaśnięcia Umowy zawartej na czas określony złoży inną dyspozycję.

§ 25

1. TP S.A. może nadać Abonentowi kod PIN (personalny numer identyfikacyjny lub inne dane jednoznacznie określające Abonenta), umożliwiający dokonywanie zleceń i obsługę Abonenta na odległość, jeżeli taka możliwość zostanie wprowadzona przez TP S.A.
2. TP S.A. nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane udostępnieniem przez Abonenta kodu PIN osobom nieupoważnionym.
3. Kod PIN może być zmieniony na życzenie Abonenta, gdy jest to technicznie możliwe. TP S.A. może zmienić kod PIN także w przypadku, gdy jest to konieczne ze względów technicznych lub operacyjnych z jednoczesnym powiadomieniem Abonenta na co najmniej 30 dni przed zmianą.
4. W celu zabezpieczenia interesów Abonenta, TP S.A. zastrzega sobie prawo do nagrywania połączeń Abonenta dotyczących dokonywania zleceń z wykorzystaniem kodu PIN. Nagranie, niezbędne dla wykonania usługi, ma charakter poufny i może być wykorzystane wyłącznie jako dowód złożenia zlecenia lub sprawdzenia prawidłowości jego wykonania.

§ 26

1. TP S.A. jest obowiązana na zamówienie Abonenta dokonać zmiany miejsca instalacji zakończenia sieciowego NT, pod warunkiem istnienia możliwości technicznych.
2. TP S.A. powiadamia Abonenta o przewidywanym terminie zmiany miejsca instalacji w terminie nie przekraczającym 30 dni od daty złożenia zamówienia.

3. W okresie oczekiwania na zmianę miejsca instalacji od Abonenta nie pobiera się opłat abonamentowych od chwili zaprzestania świadczenia usługi linia cyfrowa ISDN TP przez TP S.A. do czasu ponownego uruchomienia usługi linia cyfrowa ISDN TP.
4. Do zmiany miejsca instalacji zakończenia sieciowego NT stosuje się odpowiednio § 17 oraz § 19 ust. 3 i ust. 4, z zastrzeżeniem, że wysokość odszkodowania, o którym mowa w § 19 ust. 3 wynosi 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej stosowanej przez TP S.A. w dniu zaprzestania świadczenia usługi w dotychczasowym miejscu instalacji.

Rozdział 6 - Ograniczenie, zawieszenie świadczenia usługi linia cyfrowa ISDN TP i rozwiązanie Umowy

§ 27

1. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze Stron w każdym czasie, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, przez pisemne oświadczenie. W okresie wypowiedzenia TP S.A. pobiera należne opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
2. Umowa może zostać rozwiązana za porozumieniem Stron w innym uzgodnionym terminie.
3. TP S.A. może:
 - 1) ograniczyć świadczenie usługi linia cyfrowa 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 wykonanie usługi linia cyfrowa ISDN TP przez okres dłuższy niż 45 dni,
 - 2) ograniczyć lub zawiesić świadczenie usługi linia cyfrowa ISDN TP, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych.
4. TP S.A. może jednostronnie rozwiązać Umowę z Abonentem, któremu zawiesiła lub ograniczyła świadczenie usług telekomunikacyjnych po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do:
 - 1) zapłaty należności w terminie 15 dni w przypadku opóźnienia w płatności za usługę linia cyfrowa ISDN TP,
 - 2) usunięcia przyczyn zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usługi linia cyfrowa ISDN TP w przypadkach, o których mowa w ust. 3 pkt 2) w terminie 7 dni od daty doręczenia wezwania.
5. W przypadkach, o których mowa w ust. 4, TP S.A. dostarcza Abonentowi wezwania do określonego zachowania listem poleconym lub w inny sposób na jego koszt.
6. Oświadczenia mające na celu rozwiązanie Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 28

1. Abonentowi, któremu TP S.A. ograniczyła lub zawiesiła świadczenie usługi linia cyfrowa ISDN TP z jego winy, usługa będzie świadczona po uregulowaniu należnych TP S.A. opłat wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie lub po zastosowaniu się przez Abonenta do wezwania.
2. TP S.A. za ponowne rozpoczęcie świadczenia usługi linia cyfrowa ISDN TP pobiera opłatę wg obowiązującego Cennika.

Rozdział 7 - Wygaśnięcie Umowy

§ 29

Umowa wygasa wskutek:

- 1) upływu czasu, na który została zawarta, z zastrzeżeniem § 24 ust. 2,
- 2) śmierci Abonenta, będącego osobą fizyczną,
- 3) wykreślenia Abonenta, niebędącego osobą fizyczną, z właściwego rejestru lub ewidencji,
- 4) wymeldowania Abonenta lub utraty tytułu prawnego do nieruchomości lub lokalu, o ile w ciągu 30 dni Abonent nie złoży zamówienia wskazującego inne miejsce instalacji zakończenia sieciowego NT lub nie wpłaci uzgodnionej z TP S.A. kaucji,
- 5) nieudostępnienia przez Abonenta w terminie uzgodnionym z TP S.A. nieruchomości lub lokalu w celu zainstalowania dostępu ISDN,
- 6) nieuiszczenia w terminie opłaty za uzyskanie dostępu ISDN.

Dział IV - Odpowiedzialność

§ 30

TP S.A. ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi linia cyfrowa ISDN TP na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

§ 31

1. TP S.A. i Abonent nie ponoszą odpowiedzialności za szkody spowodowane siłą wyższą. Przez siłę wyższą rozumie się decyzje władz państwowych lub samorządowych, katastrofy oraz klęski naturalne, takie jak np.

- trzęsienia ziemi, pożary, sztormy, powodzie.
2. O wystąpieniu siły wyższej Strona Umowy niezwłocznie zawiadomi drugą Stronę.
 3. TP S.A. nie ponosi odpowiedzialności za złą jakość połączeń wynikającą z:
 - 1) podłączenia lub użytkowania przez Abonenta urządzeń końcowych lub zakończeń sieciowych NT niesprawnych, w przypadku gdy ich uszkodzenie nie zostało spowodowane z winy TP S.A., lub nie spełniających wymagań określonych w ustawie Prawo telekomunikacyjne,
 - 2) nieprawidłowego sposobu instalacji przez Abonenta urządzeń telekomunikacyjnych i oprogramowania.
 4. TP S.A. nie odpowiada za treści przekazywane podczas korzystania przez Użytkownika z usługi linia cyfrowa ISDN TP oraz za szkody wynikłe z korzystania z tej usługi – w szczególności nie zapewnia ochrony danych przy korzystaniu z sieci Internet.

Dział V - Opłaty

§ 32

1. Wysokość opłat i sposób ich naliczania określa Cennik.
2. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc.
3. Informacja o zakresie zmian opłat za świadczoną przez TP S.A. usługę linia cyfrowa ISDN TP i terminie ich wprowadzenia przekazywana jest Abonentowi poprzez pisemne powiadomienie z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego.

§ 33

1. Abonent obowiązany jest do uiszczania opłat zgodnie z Cennikiem w szczególności:
 - 1) opłaty jednorazowej, za uzyskanie dostępu ISDN, w wysokości obowiązującej dla opłaty jednorazowej w dniu wystawienia faktury VAT,
 - 2) miesięcznej opłaty abonamentowej (np. za profil, usługi dodatkowe),
 - 3) opłat za połączenia i inne usługi zrealizowane z jego dostępu ISDN, niezależnie od tego, kto zlecał usługę lub z niej korzystał,
 - 4) za inne czynności podejmowane przez TP S.A. w związku z nieterminowym uiszczaniem opłat za usługi telekomunikacyjne (np. ponowne rozpoczęcie świadczenia usługi),
 - 5) opłat za inne zrealizowane usługi (np. zmiana miejsca instalacji, usługi instalacyjne).
2. Jeżeli usługa świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas miesięczną opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 tej opłaty za każdy dzień jej świadczenia.

§ 34

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

§ 35

1. Faktury VAT za usługi telekomunikacyjne doręczane są listem zwykłym lub w inny sposób ustalony z Abonentem.
2. Termin płatności wynosi 14 dni od dnia wystawienia faktury VAT.
3. TP S.A. może, maksymalnie do 4 tygodni, wydłużyć termin płatności, o którym mowa w ust. 2 Abonentom, którzy posiadają minimum 100 dostępu ISDN TP biznes lub minimum 10 dostępu ISDN TP biznes pro.
4. W przypadku nieotrzymania faktury VAT za okres rozliczeniowy Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt do TP S.A.
5. Za dzień zapłaty uważa się dzień dokonania wpłaty w urzędzie pocztowym, banku lub dokonania płatności przelewem jeżeli płatność nastąpiła do dnia określonego w fakturze VAT lub dzień wpływu środków na rachunek TP S.A. jeżeli płatność nastąpiła po dniu określonym jako termin płatności faktury VAT.
6. TP S.A. zastrzega sobie prawo dochodzenia od Abonenta niezapłaconych należności nawet pomimo rozwiązania albo wygaśnięcia Umowy.

§ 36

1. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat TP S.A. nalicza odsetki ustawowe.
2. Odsetki wykazywane są odrębnym dokumentem finansowym (nota odsetkowa), przesyłanym do Abonenta listem zwykłym.
3. Odsetki nalicza się za okres do dnia zapłaty przez Abonenta zaległej należności (częściowej lub całkowitej), licząc opóźnienie od dnia następnego po dniu wskazanym w fakturze VAT jako termin płatności.

Dział VI - Tryb postępowania reklamacyjnego

§ 37

Reklamacje mogą być składane przez Abonenta z tytułu:

- 1) niedotrzymania z winy TP S.A. terminu zawarcia Umowy lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi linia cyfrowa ISDN TP,
- 2) przerwy w świadczeniu usługi linia cyfrowa ISDN TP, płatnej okresowo, trwającej co najmniej jeden dzień,
- 3) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi linia cyfrowa ISDN TP albo wadliwego jej rozliczenia.

§ 38

1. Reklamacje mogą być zgłaszane telefonicznie, ustnie lub pisemnie, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne we wszystkich jednostkach obsługujących Abonentów, za wyjątkiem wymienionych w § 37 pkt 1) i 2), które powinny być zgłaszane we właściwej dla miejsca instalacji zakończenia sieciowego NT jednostce obsługującej Abonentów.
2. Przyjęcie reklamacji zostaje przez TP S.A. potwierdzone w formie pisemnej. W przypadku telefonicznej formy złożenia reklamacji pracownik TP S.A. przyjmujący reklamację obowiązany jest podać swoje imię i nazwisko oraz numer służbowy.
3. Za datę wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę jej wpływu do TP S.A.

§ 39

Reklamację można wnieść w ciągu 12 miesięcy, licząc od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, albo od dnia, w którym usługa została wykonana lub miała być wykonana.

§ 40

1. Reklamacja w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi winna zawierać w szczególności jej przedmiot i okoliczności ją uzasadniające.
2. W przypadku zgłoszenia reklamacji dotyczącej wysokości naliczonych opłat przez czas trwania postępowania reklamacyjnego odsetki od kwoty objętej reklamacją nie są pobierane.
3. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczenia należności za usługi nieobjęte reklamacją.

§ 41

TP S.A. jest obowiązana zbadać z należytą starannością okoliczności faktyczne i prawne sprawy.

§ 42

1. TP S.A. rozpatruje reklamacje w terminie do 14 dni, licząc od dnia jej wniesienia. Jeżeli reklamacja w tym terminie nie może być rozpatrzona, TP S.A. niezwłocznie powiadamia reklamującego na piśmie, podając przyczynę opóźnienia oraz przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, z tym że rozpatrzenie reklamacji powinno nastąpić nie później niż 30 dni od daty jej złożenia.
2. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji, Abonent może wnieść odwołanie do jednostki odwoławczej, wskazanej w odpowiedzi na reklamację, w terminie 14 dni od dnia doręczenia pisma z odpowiedzią na reklamację.
3. Odwołanie wnosi się za pośrednictwem jednostki TP S.A. rozstrzygającej reklamację w pierwszej instancji, która w terminie 7 dni od dnia otrzymania odwołania może:
 - 1) zmienić rozstrzygnięcie w przypadku zasadności odwołania w szczególności, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były znane przy rozpatrywaniu reklamacji lub
 - 2) przekazać odwołanie wraz z aktami sprawy jednostce odwoławczej.
4. Do rozpatrywania reklamacji w drugiej instancji stosuje się odpowiednio terminy określone w ust. 1.

§ 43

1. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi linia cyfrowa ISDN TP Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według faktur VAT z ostatnich 3 miesięcy.
2. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 48 godzin.
3. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi linia cyfrowa ISDN TP Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

§ 44

W przypadku uwzględnienia reklamacji przysługujące kwoty pieniężne zgodnie z życzeniem Abonenta zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na rachunek bankowy albo zaliczane na poczet przyszłych należności za usługi.

§ 45

Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego określonego w § 37 – 44 podmiot wnoszący reklamację ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.

Dział VII - Postanowienia przejściowe i końcowe

§ 46

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy Prawo telekomunikacyjne, Międzynarodowej Konwencji Telekomunikacyjnej oraz umowy zawarte z administracjami łączności innych krajów i regulaminy międzynarodowe.

§ 47

Abonentom, którzy w terminie 30 dni od daty doręczenia niniejszego Regulaminu nie wypowiedzą Umowy, TP S.A. świadczy usługę linia cyfrowa ISDN TP na warunkach w nim określonych.

§ 48

W przypadku, gdy okres naliczania odszkodowania, o którym mowa w § 19 ust. 3 oraz § 43 ust. 1, biegnie w chwili wejścia w życie Regulaminu, odszkodowania te będą naliczane według przepisów dotychczas obowiązujących.

§ 49

Zamówienia o świadczenie usługi linia cyfrowa ISDN TP złożone i niezrealizowane przed dniem wejścia w życie Regulaminu będą realizowane na zasadach niniejszego Regulaminu.

§ 50

Właściwym do rozstrzygnięcia nierozwiązanych sporów wynikających z Umowy jest sąd powszechny, właściwy dla miejsca zawarcia Umowy.

§ 51

Regulamin wchodzi w życie z dniem 15 sierpnia 2003 r.