



*Załącznik do Uchwały nr 23/2007  
Zarządu Spółki Telefony Podlaskie S.A.  
z dnia 26 kwietnia 2007r.*

# **REGULAMIN ŚWIADCZENIA**

## **USŁUG ISDN**

**przez**

**Spółkę Telefony Podlaskie S.A.**

lipiec 2007

Regulamin Świadczenia Usług ISDN przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A. w Sokołowie Podlaskim, ul. Wolności 44, wydany na podstawie art. 59 ust. 1 ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800).

## **ROZDZIAŁ 1. Postanowienia Ogólne**

### §1

1. Usługi ISDN są świadczone przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A. w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Usługi ISDN świadczone przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A. są zgodne ze standardem Euro - ISDN.

### **I. Definicje**

### §2

Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:

1. **Abonament telefoniczny** - opłata za możliwość korzystania z dostępu do sieci telekomunikacyjnej i świadczonych w niej usług.
2. **Abonent** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, utworzona zgodnie z przepisami prawa, która ze Spółką Telefony Podlaskie S.A. zawarła Umowę o świadczenie usług ISDN.
3. **Biuro Obsługi Klienta** - wewnętrzna komórka organizacyjna Spółki Telefony Podlaskie S.A. zwana w niniejszym Regulaminie BOK.
4. **Cennik** - Cennik Usług ISDN świadczonych przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A.
5. **ISDN** - zintegrowana usługa cyfrowa (ang. Integrated Services Digital Network).
6. **Kanał B** - kanał cyfrowy o przepustowości 64 kb/s służący do przesyłania danych informacyjnych.
7. **Kanał D** - kanał cyfrowy służący do przesyłania wiadomości sygnalizacyjnych albo danych w trybie pakietowym.
8. **Kaucja** - kwota stanowiąca zabezpieczenie należności za usługi telekomunikacyjne wykonane przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A. na rzecz Abonenta.
9. **Numer abonencki** - unikatowy numer dostępu do sieci nadawany przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A.
10. **Regulamin** - Regulamin wykonywania usług ISDN przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A.
11. **Tytuł prawny** - prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego, spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie.
12. **Umowa** - Umowa o świadczenie usług ISDN świadczonych przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A. zawarta pomiędzy Spółką Telefony Podlaskie S.A. a Abonentem.
13. **Urządzenie ISDN** - każde urządzenie homologowane przyłączone do zakończenia sieciowego NT.
14. **Usługa ISDN BRA** - usługa ISDN dostęp podstawowy (2B + D).
15. **Usługa ISDN PRA** - usługa ISDN dostęp rozszerzony (30B + D).
16. **Wnioskodawca** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, utworzona zgodnie z przepisami prawa, która wystąpiła do Spółki Telefony Podlaskie S.A z wnioskiem o zawarcie Umowy o świadczenie usług ISDN.
17. **Zakończenie sieciowe NT** - urządzenie pomiędzy zakończeniem łącza abonenckiego a urządzeniami końcowymi użytkownika.

## II. Postanowienia wstępne

### §3

Abonenci Spółki Telefony Podlaskie S.A. otrzymują pełną informację o zasadach świadczenia usług ISDN przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A.

### §4

1. Spółka Telefony Podlaskie S.A. zapewnia ochronę przekazywanych danych wynikającą z technologii świadczenia usług ISDN, a na pisemne żądanie Abonenta także informacji o świadczonych na rzecz tego Abonenta usługach oraz danych identyfikujących Abonenta.
2. Pracownicy Spółki Telefony Podlaskie S.A. realizujący usługi mogą zapoznać się ze znaczeniem danych wyłącznie w zakresie związanym z technologią wykonywania danej usługi.
3. Spółka Telefony Podlaskie S.A. obowiązana jest bezwarunkowo udzielić informacji wynikających z prowadzonej dokumentacji o przyjętych do wykonania lub wykonanych usługach tylko osobie, która zawarła Umowę o świadczenie danej usługi lub jej pełnomocnikowi.
4. Osobom trzecim informacji o przyjętych do wykonania, wykonywanych lub wykonanych usługach udziela się w przypadkach przewidzianych prawem.

### §5

1. Abonent może udzielić pełnomocnictwa innej osobie do wykonywania w jego imieniu oznaczonych czynności w zakresie wynikającym z zawartej ze Spółką Telefony Podlaskie S.A. Umowy o świadczenie usług ISDN.
2. Pełnomocnictwo składa się w Biurze Obsługi Klienta.
3. Pełnomocnictwo powinno zawierać:
  - 1) datę i miejsce wystawienia,
  - 2) imię i nazwisko (nazwę) oraz adresy:
    - a) Abonenta,
    - b) Pełnomocnika,
  - 3) numer zawartej umowy,
  - 4) zakres czynności, do których upoważniony jest pełnomocnik,
  - 5) termin ważności pełnomocnictwa, ze wskazaniem czy zostało ono udzielone na czas:
    - a) określony,
    - b) nieokreślony.
4. Podpis Abonenta na pełnomocnictwie powinien być złożony w obecności upoważnionego pracownika Spółki Telefony Podlaskie S.A. przyjmującego oświadczenie, po sprawdzeniu tożsamości Abonenta, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. Wymogu określonego w ust. 4 nie stosuje się w przypadku, gdy pełnomocnictwo zostało sporządzone w formie aktu notarialnego albo podpis na pełnomocnictwie został poświadczony notarialnie.

## **ROZDZIAŁ 2. Zasady świadczenia usług ISDN**

### §6

1. Spółka Telefony Podlaskie S.A. świadczy usługi ISDN na podstawie Umowy o świadczenie

usług ISDN.

2. Spółka Telefony Podlaskie S.A świadczy dwa rodzaje abonamentu ISDN:
  - 1) abonament ISDN BRA,
  - 2) abonament ISDN PRA.
3. Umowa o świadczenie usług może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.
4. W imieniu Spółki Telefony Podlaskie S.A. Umowę zawierają osoby upoważnione do reprezentowania Spółki albo upoważniony pracownik jednoosobowo na mocy stosownego pełnomocnictwa.

#### §7

Umowa o świadczenie usług ISDN może być zawarta z wnioskodawcą:

- 1) zameldowanym w danym lokalu lub posiadającym tytuł prawny do zajmowania danego lokalu - gdy miejscem zainstalowania zakończenia sieciowego NT jest lokal mieszkalny,
- 2) posiadającym tytuł prawny do zajmowania danego lokalu - gdy miejscem zainstalowania zakończenia sieciowego NT jest lokal użytkowy,
- 3) posiadającym tytuł prawny do danej nieruchomości - gdy miejscem zainstalowania zakończenia sieciowego jest nieruchomość.

#### §8

1. Przez Umowę o świadczenie usług ISDN, Spółka Telefony Podlaskie S.A. zobowiązuje się do świadczenia usług określonych w Umowie na rzecz Abonenta, w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Regulaminu i uiszczania opłat określonych w Cenniku.
2. Umowa może ulec zmianie. Zmiana Umowy następuje w formie pisemnego aneksu do Umowy pod rygorem nieważności.
3. Do zawarcia Umowy z Wnioskodawcą wymagane są następujące dokumenty:
  - 1) w przypadku osób prawnych i jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej:
    - a) aktualny wypis z właściwego rejestru lub dokument stwierdzający tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości,
    - b) zaświadczenie o nadaniu NIP,
  - 2) w przypadku osób fizycznych:
    - a) dokument stwierdzający tożsamość, adres zamieszkania i stałe zameldowanie lub tytuł prawny do lokalu nieruchomości,
    - b) w przypadku cudzoziemców - paszport zagraniczny lub karta stałego pobytu.
4. Umowę w imieniu osób prawnych i jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej mogą zawierać wyłącznie osoby wpisane do rejestru lub osoby posiadające pełnomocnictwo takich podmiotów.

#### §9

1. Wniosek o świadczenie usług ISDN, składa się na formularzu Spółki Telefony Podlaskie S.A. w Biurze Obsługi Klienta.
2. We wniosku należy podać przewidywaną lokalizację zakończenia sieciowego NT.
3. Jeżeli wniosek zawiera braki uniemożliwiające podjęcie działań w celu udostępnienia usługi, Biuro Obsługi Klienta wzywa pisemnie, za pośrednictwem polecanej przesyłki listowej za pokwitowaniem, do ich usunięcia.
4. W przypadku, gdy Wnioskodawca nie usunie braków w ciągu 14 dni od dnia zwrotnego

otrzymania przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A. pokwitowania odbioru przesyłki zawierającej wezwanie do usunięcia wad lub otrzymania przez Poczta odmowy przyjęcia tej przesyłki przez Wnioskodawcę lub niemożliwości jej doręczenia z przyczyn leżących po stronie Wnioskodawcy, wówczas wniosek ulega unieważnieniu.

5. Za datę złożenia wniosku przyjmuje się datę złożenia kompletnego wniosku.
6. Biuro Obsługi Klienta wydaje potwierdzenie przyjęcia wniosku na życzenie Klienta.

#### §10

1. Wnioskodawca obowiązany jest wykazać:
  - 1) swoją tożsamość,
  - 2) adres stałego zameldowania lub tytuł prawny do lokalu, w którym zostanie zainstalowane zakończenie sieciowe NT,
  - 3) uprawnienia do działania w imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej,
  - 4) adres siedziby osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej, w imieniu której działa.
2. Pracownicy Biura Obsługi Klienta zobowiązani są sprawdzić dane, o których mowa w ust. 1 przy wykonywaniu następujących czynności:
  - 1) przyjęciu zamówienia,
  - 2) przyjęciu oświadczenia o zmianach w złożonym zamówieniu.
3. Wykazanie tożsamości osoby następuje przez okazanie przewidzianych prawem dokumentów jednoznacznie identyfikujących tożsamość tej osoby.

#### §11

1. Biuro Obsługi Klienta jest zobowiązane rozpatrzyć wniosek i zaproponować podpisanie Umowy w terminie do 30 dni od otrzymania kompletnego wniosku, zawiadamiając Wnioskodawcę o:
  - 1) terminie zawarcia Umowy,
  - 2) braku możliwości technicznych świadczenia usług ISDN i przewidywanym terminie powstania takich możliwości.
2. W przypadku, gdy z przyczyn leżących po stronie Wnioskodawcy, Umowa nie zostanie zawarta w terminie 30 dni od proponowanej przez Biuro Obsługi Klienta daty zawarcia Umowy, Spółka Telefony Podlaskie S.A. może odstąpić od zamiaru zawarcia Umowy.

#### §12

1. Spółka Telefony Podlaskie S.A. instaluje oraz uruchamia zakończenie sieciowe NT, w terminie 30 dni od zawarcia Umowy.
2. Abonent nabywa uprawnienia do korzystania z usług ISDN z dniem powiadomienia go o wykonaniu czynności, o których mowa w ust. 1.
3. Z tytułu niedotrzymania z winy Spółki Telefony Podlaskie S.A. określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia powszechnych usług ISDN Abonentowi, za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje od Spółki Telefony Podlaskie S.A. odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w Umowie miesięcznej opłaty abonamentowej, obowiązującej w dniu zawarcia Umowy.

#### §13

1. Przydziału numeru abonenckiego Spółka Telefony Podlaskie S.A. dokonuje w następujący sposób:

- 1) numer abonencki przyznawany jest w wyniku uzyskania dostępu do sieci,
  - 2) inny numer identyfikujący poszczególne urządzenia może być przyznany w przypadku skorzystania z odpowiedniej usługi dodatkowej.
2. Numer abonencki lub inny numer identyfikujący poszczególne urządzenia 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.
  3. Abonent oczekujący na przeniesienie zakończenia sieciowego NT może zarezerwować dotychczas posiadany numer abonencki, jeżeli istnieją takie możliwości techniczne.

#### §14

1. Zakończenie sieciowe NT jest własnością Spółki Telefony Podlaskie S.A.
2. Urządzenia ISDN są własnością Abonenta.
3. Urządzenia ISDN muszą posiadać świadectwo homologacji wydane na podstawie właściwych przepisów.
4. Abonent powinien umożliwić w każdym czasie służbom technicznym Spółki Telefony Podlaskie S.A. sprawdzenie zgodności świadectw homologacji urządzeń ISDN z faktycznie przyłączonymi u Abonenta.
5. W razie stwierdzenia przez służby techniczne Spółki Telefony Podlaskie S.A. przyłączenia przez Abonenta do sieci telekomunikacyjnej Spółki Telefony Podlaskie S.A. urządzenia nie posiadającego świadectwa homologacji, Spółka Telefony Podlaskie S.A.:
  - 1) jest uprawniona do odłączenia urządzeń Abonenta od sieci telekomunikacyjnej Spółki Telefony Podlaskie S.A. oraz ewentualnie zaprzestania świadczenia zamawianych dla tych urządzeń usług,
  - 2) wzywa Abonenta do odłączenia urządzeń w terminie 7 dni pod rygorem rozwiązania Umowy o świadczenie usług ISDN; w razie niezastosowania się przez Abonenta do wezwania w wyznaczonym terminie, Spółka Telefony Podlaskie S.A. rozwiązuje Umowę o świadczenie usług ze skutkiem natychmiastowym.

#### §15

1. W ramach obsługi serwisowej Spółka Telefony Podlaskie S.A. zapewnia Abonentowi:
  - 1) przygotowanie łącza do dokonania aktywacji usług telefonicznych w ramach możliwości technicznych;
  - 2) okresowe przeglądy stanu technicznego pracy łącza oraz sprawdzenie parametrów łącza poprzez bieżące, cykliczne ich pomiary, eliminowanie usterek;
  - 3) możliwość telefonicznej obsługi technicznej przez całą dobę pod numerem zgłoszeniowym podanym na stronie [www.telefonypodlaskiesa.pl](http://www.telefonypodlaskiesa.pl) oraz fakturze VAT za usługi telekomunikacyjne.
2. Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w urządzeniach będących własnością Spółki Telefony Podlaskie S.A. dokonują służby techniczne Spółki Telefony Podlaskie S.A.
3. Konserwacja i usuwanie uszkodzeń urządzeń ISDN będących własnością Abonenta mogą być dokonywane przez służby techniczne Spółki Telefony Podlaskie S.A., o ile wykonywanie tych czynności zostanie włączone do Umowy.
4. W przypadku, gdy uszkodzenie urządzeń ISDN będących własnością Abonenta spowoduje uszkodzenie urządzeń będących własnością Spółki Telefony Podlaskie S.A., Abonent, z zastrzeżeniem ust. 5, ponosi koszty naprawy urządzeń będących własnością Spółki Telefony Podlaskie S.A., chyba że uszkodzenie to jest wynikiem złej

konstrukcji lub też złej obsługi urządzeń będących własnością Spółki Telefony Podlaskie S.A.

5. W przypadku, gdy uszkodzenie urządzeń ISDN będących własnością Spółki Telefony Podlaskie S.A. spowoduje uszkodzenie urządzeń będących własnością Abonenta, koszty naprawy tych urządzeń ponosi Spółka Telefony Podlaskie S.A., chyba że uszkodzenie to jest wynikiem złej konstrukcji lub też złej obsługi urządzeń będących własnością Abonenta.
6. Postanowienia ust. 3 nie stosuje się, gdy będące własnością Abonenta urządzenia ISDN spowodują uszkodzenie urządzeń będących własnością Spółki Telefony Podlaskie S.A., lecz konserwacja i usuwanie uszkodzeń urządzeń Abonenta dokonywane jest przez służby techniczne Spółki Telefony Podlaskie S.A. w ramach zawartej z Abonentem Umowy.
7. W przypadku kwestionowania przez którąkolwiek ze Stron wielkości kosztów naprawy urządzeń, o których mowa w ust. 3 i w ust. 4, Strony w celu rozstrzygnięcia sporu zwrócą się o opinię rzeczoznawcy, która to opinia będzie wiążąca dla Stron.
8. Koszty sporządzenia opinii, o której mowa w ust. 7 ponosi Strona, której roszczenia nie zostały uznane.

#### §16

1. Abonenci, na pisemny wniosek, mogą uzyskać uprawnienia do korzystania z usług dodatkowych, o ile istnieją możliwości techniczne.
2. Na pisemny wniosek Abonenta mogą być też zmienione uprawnienia do korzystania z usług dodatkowych oraz ich parametry, o ile istnieją możliwości techniczne.
3. Za nadanie Abonentom uprawnień oraz zmianę parametrów dostępu do sieci, o których mowa w ust. 1 i w ust. 2 pobiera się opłaty w wysokości określonej w Cenniku.

#### §17

1. Spółka Telefony Podlaskie S.A. jest zobowiązana, zgodnie z wnioskiem Abonenta do:
  - 1) przedłużenia Umowy o świadczenie usług ISDN,
  - 2) zmiany parametrów usługi (w tym zmiany rodzaju abonamentu),
  - 3) zachowania parametrów usług pomimo zmiany siedziby Abonenta, o ile istnieją możliwości techniczne realizacji wniosku.
2. Spółka Telefony Podlaskie S.A. powiadamia Abonenta o terminie realizacji wniosku lub o braku możliwości jego realizacji. Powiadomienie to powinno nastąpić w terminie do 30 dni od dnia złożenia wniosku.
3. Za zmianę na wniosek Abonenta parametrów usług lub przedłużenie Umowy, na podstawie której usługa jest świadczona, pobierane są opłaty przewidziane w Cenniku, a gdy żądana zmiana parametrów usługi nie jest ujęta w Cenniku - w wysokości określonej drogą indywidualnych negocjacji.

#### §18

1. Abonent, którego status prawny lub struktura organizacyjna ulegają zmianom, w szczególności w wyniku prywatyzacji, podziału, połączenia, przekształcenia, wyodrębnienia części itp. jest zobowiązany poinformować Spółkę Telefony Podlaskie S.A. o zmianach i wskazać podmiot przejmujący jego prawa i obowiązki z tytułu Umowy.
2. W przypadku niedopełnienia obowiązku określonego w ust. 1 w terminie 30 dni od wejścia w życie zmian, o których mowa, Umowa wygasa z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

## §19

1. Abonent może przekazać uprawnienia z tytułu Umowy osobie zameldowanej w lokalu lub posiadającej tytuł prawny do zajmowanego lokalu, gdzie zainstalowane jest zakończenie sieciowe NT.
2. Przekazanie uprawnień następuje przez złożenie w Biurze Obsługi Klienta oświadczenia podpisanego przez osobę przekazującą i przejmującą uprawnienia. W oświadczeniu należy wskazać datę, od której następuje przejście uprawnień.
3. Spółka Telefony Podlaskie S.A. informuje osobę przejmującą uprawnienia o kwocie zaległości za świadczone usługi ISDN przez osobę przekazującą uprawnienia. Do dnia przekazania uprawnień powinno nastąpić uregulowanie zaległych należności albo zawarcie porozumienia ze Spółką Telefony Podlaskie S.A. określającego warunki spłaty tych należności.
4. Za przekazanie uprawnień pobierane są opłaty przewidziane w Cenniku.

## §20

1. Umowa może być rozwiązana przez Abonenta w każdym czasie, za trzydziestodniowym wypowiedzeniem, złożonym na piśmie w Biurze Obsługi Klienta ze skutkiem na ostatni dzień okresu rozliczeniowego.
2. Spółka Telefony Podlaskie S.A. może:
  - 1) ograniczyć świadczenie usług ISDN, w pierwszej kolejności nie będących usługami powszechnymi, utrzymując świadczenie usług nie powiększających zadłużenia Abonenta, w tym przekazywania połączeń do Abonenta lub połączenia nieodpłatne, jeżeli Abonent pozostaje w zwłoce z płatnością należności za wykonanie usług telekomunikacyjnych przez okres dłuższy niż jeden okres rozliczeniowy,
  - 2) ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług ISDN, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenia lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych, a w szczególności podejmuje próby nielegalnego wejścia do zasobów systemów informatycznych będących w posiadaniu innych Abonentów.
3. Spółka Telefony Podlaskie S.A. może jednostronnie rozwiązać Umowę z Abonentem, w stosunku do którego zastosowane zostały środki, o których mowa w ust. 2, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do:
  - 1) zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 14 dni, w przypadku zwłoki w płatności za usługi ISDN,
  - 2) usunięcia przyczyn zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług ISDN, w przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt 2.
4. Oświadczenia mające na celu rozwiązanie Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
5. Z dniem rozwiązania Umowy, Spółka Telefony Podlaskie S.A. zaprzestaje świadczenia na rzecz Abonenta usług objętych rozwiązaną Umową.

## §21

1. Umowa wygasa na skutek:
  - 1) upływu okresu, na który została zawarta,
  - 2) ogłoszenia upadłości lub postawienia w stan likwidacji Abonenta, z zastrzeżeniem ust. 2,
  - 3) śmierci osoby fizycznej będącej Abonentem,



- 4) wymeldowania się Abonenta lub utraty tytułu prawnego do zajmowanego lokalu, w którym zainstalowane jest zakończenie sieciowe NT, z zastrzeżeniem ust. 2 i ust. 3.
2. W przypadkach, o których mowa w ust. 1 pkt 2) i pkt 4) Umowa nie wygasa, jeżeli majątek Abonenta w całości albo w części jest przejmowany przez inny podmiot, a Abonent dopełnił czynności, o których mowa w § 18 ust. 1. Obowiązek wykazania wymienionych okoliczności spoczywa na Abonencie.
3. W przypadkach, o których mowa w ust. 1 pkt 4) Umowa nie wygasa, gdy nastąpi przekazanie uprawnień, o którym mowa w § 19.
4. W razie stwierdzenia okoliczności, o których mowa w ust. 1 Spółka Telefony Podlaskie S.A. zaprzestaje świadczenia usług ISDN, za wyjątkiem przypadku gdy faktyczny użytkownik zobowiąże się poprzez pisemne oświadczenie złożone w Biurze Obsługi Klienta do uregulowania zaległych należności z tytułu świadczenia usług ISDN w okresie niezbędnym do wyjaśnienia uprawnień.

### **ROZDZIAŁ 3. Opłaty**

#### §22

1. Wysokość opłat za usługi ISDN określa Cennik.
2. Spółka Telefony Podlaskie S.A. informuje na piśmie Abonenta o zmianie Cennika, w przypadku podwyższenia cen, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego.
3. Zmiana wysokości opłat za usługi ISDN nie stanowi zmiany Umowy.

#### §23

1. Abonent jest zobowiązany do uiszczania opłat, określonych w Cenniku, na które składają się:
  - 1) opłata jednorazowa za stworzenie warunków do korzystania z usług ISDN lub przejęcie uprawnień do korzystania z usług ISDN,
  - 2) opłaty miesięczne:
    - a) opłata abonamentowa,
    - b) opłata za wykonane usługi ISDN.
2. Pozostałe opłaty i należności zgodne z obowiązującym Cennikiem uiszczane są na podstawie wystawianych faktur.
3. Za usługi i świadczenia nie przewidziane w Cenniku Abonent będzie ponosił odpłatność według zasad określonych w odrębnych Umowach.

#### §24

1. Faktury wystawiane są w cyklu miesięcznym.
2. W fakturach wykazuje się w szczególności:
  - 1) opłatę abonamentową za miesiąc, w którym wystawiona jest faktura,
  - 2) opłaty za usługi wykonane w okresie wykazanym w fakturze,
  - 3) opłaty za świadczenia wykonane w okresie wykazanym w fakturze,
  - 4) kwoty i stawki należnego podatku od towarów i usług.
3. Jeżeli usługi świadczone na podstawie odpowiedniej Umowy nie obejmują pełnego miesiąca, opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 (słownie: jedna trzydziesta) miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień.

## §25

1. Faktury z tytułu opłat wymienionych w § 24 dostarczane są w formie przesyłki listowej lub bezpośrednio przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A.
2. Abonent zobowiązany jest do uregulowania faktury w terminie 14 dni od dnia wystawienia faktury. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Spółki Telefony Podlaskie S.A. W przypadku dokonania wpłaty w kasie Spółki Telefony Podlaskie S.A. – dzień dokonania wpłaty.
3. Fakturę można uregulować:
  - 1) w kasie Spółki Telefony Podlaskie S.A.,
  - 2) przelewem bankowym na konto Spółki Telefony Podlaskie S.A. wskazane w fakturze,
  - 3) przekazem bankowym lub pocztowym na konto Spółki Telefony Podlaskie S.A. wskazane w fakturze, przy czym opłaty z tytułu przekazu ponosi płatnik faktury.
4. Abonent może wpłacić w kasie Spółki Telefony Podlaskie S.A. kwotę dowolnej wysokości tytułem rozliczeń na poczet przyszłych faktur.
5. Wpłaconą kwotę Spółka Telefony Podlaskie S.A. rozlicza w kolejnych fakturach, podając każdorazowo Abonentowi stan salda.
6. W przypadku zgłoszenia przez Abonenta reklamacji w formie pisemnej, dotyczącej wysokości opłat wykazanych w fakturze, Spółka Telefony Podlaskie S.A. zawiesza zapłatę spornej kwoty pod warunkiem:
  - 1) wniesienia opłaty w wysokości średniej z trzech miesięcy poprzedzających kwestionowany okres,
  - 2) wniesienia opłaty w wysokości 1/3 (słownie: jednej trzeciej) kwoty wykazanej w fakturze w przypadku, gdy nie jest możliwe obliczenie średniej, o której mowa w pkt 1.
7. Zawieszenie zapłaty, o której mowa w ust. 6, trwa do czasu zakończenia postępowania wyjaśniającego, o którym mowa w rozdziale 4 niniejszego Regulaminu.

## §26

1. Za opóźnienie w uiszczeniu opłat pobiera się odsetki ustawowe.
2. Odsetki należą się za czas opóźnienia, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin zapłaty faktury. Odsetki nalicza się w dniu zapłaty przez Abonenta zaległej należności (częściowej lub całkowitej) licząc stan przeterminowania od dnia wyznaczonego jako termin płatności.
3. W przypadku gdy opłaty nie zostały uregulowane w całości, podstawę naliczenia odsetek stanowią kwoty uiszczone po terminie zapłaty.
4. Kwota należnych odsetek i podstawa ich naliczenia wykazywana będzie odrębnym dokumentem finansowym i uwzględniana w wyliczeniu kwoty do zapłaty określonej w następnej fakturze.
5. W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości faktury, za czas trwania postępowania reklamacyjnego odsetek nie pobiera się.

## **ROZDZIAŁ 4. Reklamacje**

### § 27

1. Abonent może składać reklamację z tytułu niewykonania, nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi.
2. Wyczerpanie drogi postępowania reklamacyjnego jest niezbędną przesłanką prawa dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego.

## § 28

1. W przypadku zgłoszenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość Spółka Telefony Podlaskie S.A. 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 Spółka Telefony Podlaskie S.A. określa nazwę, adres i numer telefonu komórki organizacyjnej rozpatrującej reklamację.
2. Reklamacja może być złożona w terminie do 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 2, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Biuro Obsługi Klienta niezwłocznie powiadamia reklamującego.

## § 29

1. Reklamacja może być złożona w każdej komórce organizacyjnej Spółki Telefony Podlaskie S.A.
2. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu, sporządzonego w komórce organizacyjnej Spółki Telefony Podlaskie S.A., a także przy wykorzystywaniu innych środków porozumiewania się na odległość, o ile nie stają temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby użytkownika, przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja,
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy reklamujący żąda jej wypłaty,
  - e) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenia na poczet przysyłanych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt d),
  - f) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. Za dzień wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Spółki Telefony Podlaskie S.A.
5. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 3, Biuro Obsługi Klienta, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nie uzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpatrzenia. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

## § 30

Wszelkie reklamacje rozpatruje Biuro Obsługi Klienta i udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od jej złożenia. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.

## § 31

Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

1. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
2. powołanie podstawy prawnej;
3. w przypadku odmowy uznania reklamacji - uzasadnienie faktyczne i prawne;
4. w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu

lub informacja, że na wniosek Abonenta odszkodowanie zostanie zaliczone na poczet przysługujących płatności;

5. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. – Prawo telekomunikacyjne;
6. podpis Członka Zarządu lub upoważnionego pracownika Spółki Telefony Podlaskie S.A. z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

#### § 32

1. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, Spółka Telefony Podlaskie S.A. wystawia fakturę korygującą i zwraca Abonentowi przysługujące mu kwoty pieniężne.
2. Dopuszcza się wykazywanie w fakturze VAT kwoty należnej Abonentowi z tytułu uznanej reklamacji jako nadpłata, która zostanie odliczona w kolejnej fakturze VAT.
3. W przypadku zgłoszenia reklamacji, co do wysokości faktury VAT za czas trwania postępowania reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją.
4. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczenia należności za usługi nie objęte reklamacją.

### **ROZDZIAŁ 5. Postanowienia Końcowe**

#### § 33

W sprawach nie uregulowanych w Umowie, Regulaminie i Cenniku stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne z dnia 16.07.2004 r. (Dz.U. z 2004 r. Nr 171 poz. 1800) oraz przepisy wykonawcze wydane na jej podstawie.

#### § 34

Abonentom, którzy w terminie 30 dni od daty powiadomienia o wejściu w życie Regulaminu nie wypowiedzą Umowy o korzystanie z abonamentu telefonicznego, Spółka Telefony Podlaskie S.A. świadczy usługi telekomunikacyjne na warunkach określonych w Regulaminie.

#### § 35

Abonent jest zobowiązany do poinformowania Spółki Telefony Podlaskie S.A. o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie, wszczęciu wobec niego postępowań upadłościowych oraz innych postępowań sądowych mogących mieć wpływ na Umowę, w terminie 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań.

#### § 36

Z dniem 30.06.2007 r. traci moc Regulamin wykonywania usług ISDN przez Telefony Podlaskie S.A. z dnia 14 grudnia 2000 r.

#### § 37

Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 lipca 2007 roku.