

REGULAMIN WYKONYWANIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Rozdział 1 - Postanowienia ogólne

§1 Podstawa działania

1. Regulamin wykonywania usług telekomunikacyjnych, zwany dalej „**Regulaminem**” określa zakres i warunki wykonywania usług telekomunikacyjnych przez Tarnowski Ośrodek Informacyjny z siedzibą w Tarnowie, ul. Nowy Świat 3, zwany dalej „**TOI**”.
2. Niniejszy **Regulamin** został wydany na podstawie art. 59 i 60 Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późniejszymi zmianami), zwanej dalej „**Ustawą**”.
3. Usługi telekomunikacyjne świadczone są przez **TOI** na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod nr 1741 potwierdzonego Zaświadczeniem Prezesa Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty Nr DRT-WZZ-6400-3262/05 (3) z dnia 12 kwietnia 2005 r. w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym **Regulaminie**.

Rozdział 2 – Zakres świadczonych publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.

§2 Usługi telekomunikacyjne podstawowe

TOI świadczy **Usługi Powszechne** w zakresie określonym w **Regulaminie** i **Cenniku**

1. Usługi związane z dostępem do **Sieci Telekomunikacyjnej**
 - a) przyłączenie do sieci
 - przyłączenie do sieci wykonuje się na podstawie podpisanej **Umowy**,
 - **TOI** instaluje w ramach **Umowy**, **Zakończenie Sieci** w lokalizacji wskazanej w **Umowie**,
 - b) utrzymanie przyłączenia do sieci w sprawności:
 - **TOI** utrzymuje zainstalowane łącze w stałej sprawności. Wszelkie uszkodzenia i usterki **Abonent** powinien zgłaszać na Biuro Uszkodzeń - 914.
 - **TOI** zobowiązuje się do usunięcia niesprawności łącza w trybie określonym w § 18 **Regulaminu**.
2. Usługi związane z połączeniami telekomunikacyjnymi
 - a) usługi głosowe (telefoniczne):
 - połączenia lokalne - połączenia do **Zakończenia Sieci** zlokalizowanego w ramach tej samej strefy numeracyjnej
 - połączenia międzystrefowe - połączenia do **Zakończenia Sieci** zlokalizowanego w innej strefie numeracyjnej,
 - połączenia międzynarodowe - połączenia do **Zakończenia Sieci** lub punktu nie będącego **Zakończeniem Sieci**, zlokalizowanego poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej,
 - połączenia realizowane do abonentów ruchomej sieci telefonicznej tj. z abonentami telefonii komórkowej.
 - połączenia do numerów alarmowych i specjalnych.
 - połączenia do innych sieci - połączenia telekomunikacyjne realizowane przez **Sieć Telekomunikacyjną TOI** do innych sieci np. do abonentów sieci inteligentnej.
 - b) usługi faks-owe.
 - c) usługi transmisji danych w paśmie fonicznym za pomocą modemów
 - d) połączenia do innych sieci - połączenia telekomunikacyjne realizowane przez **Sieć Telekomunikacyjną TOI** do innych sieci np. sieci transmisji danych w tym internetu.

§3 Usługi telekomunikacyjne dodatkowe

1. **TOI** udostępnia **Abonentowi** na jego pisemny wniosek następujące usługi dodatkowe:
 - a) usługi jednorazowe takie jak: wydruk rozmów przychodzących, zawieszenie świadczenia usług, zmiana w ewidencji, jednorazowy wydruk rozmów, przydzielenie kodu samodzielnego ograniczania połączeń, cesja **Umowy**, ponowne włączenie, itp.
 - b) usługi stałe takie jak: billing, blokada zera międzynarodowego, międzymiastowego, blokada połączeń lokalnych, blokada audiotele, blokada całkowita, przekazywanie sygnałów taryfikacyjnych, samodzielne ograniczanie połączeń, itp.
 - c) inne usługi zgodnie z aktualną ofertą usług i **Cennikiem**.
2. Jeżeli **Abonent** nie składa wniosku osobiście, to zgłaszająca się osoba powinna posiadać dokument potwierdzający umocowanie do złożenia wniosku oraz swój dokument tożsamości. Własnoręczność podpisu **Abonenta** powinna być poświadczona przez notariusza lub upoważnionego przedstawiciela **TOI**

§4 Świadczenia dodatkowe

1. **TOI** udziela poprzez Biuro Numerów pod numerem 913 informacji o numerach niezastrzeżonych innych abonentów.
2. **Abonent** podpisując **Umowę** o świadczenie **Usług Telekomunikacyjnych** wyraża zgodę na umieszczenie jego danych osobowych w spisie telefonów i Biurze Numerów.
3. Po przyłączeniu do sieci dane **Abonenta** wraz z numerem telefonu umieszczane są w Biurze Numerów.
4. Dane osobowe zawarte w publicznym spisie Abonentów **TOI** będą ograniczone do:
 - a) numeru stacji telefonicznej **Abonenta**,
 - b) nazwiska i imion **Abonenta**,
 - c) nazwy miejscowości, w której znajduje się **Zakończenie Sieci** udostępnione **Abonentowi**,
 - d) nazwy ulicy, przy której znajduje się **Zakończenie Sieci** udostępnione **Abonentowi**.
5. Rozszerzenie zakresu danych o których mowa w punkcie 4 wymaga wniosku **Abonenta**.
6. **Abonent** może złożyć zastrzeżenie dotyczące umieszczenia w publicznym dostępnym Spisie Abonentów określonych danych identyfikujących **Abonenta**, w szczególności nazwiska, imienia i adresu.
7. Po złożeniu odpowiedniego oświadczenia numer **Abonenta** ulega zastrzeżeniu.

Rozdział 3 – Zasady wypłaty kar umownych.

§5 Odpowiedzialność TOI

1. **TOI** ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie **Usługi Telekomunikacyjnej** w granicach określonych **Ustawą**.
 - a) o ile **Ustawa** nie stanowi inaczej, do odpowiedzialności **TOI** z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania **Usługi Telekomunikacyjnej** będącej następstwem winy umyślnej, rażącego niedbalstwa **TOI** lub następstwem czynu niedozwolonego stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego,
 - b) za każdy dzień przekroczenia terminu zawarcia umowy o świadczenie **Usługi Powszechnej** lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi zgodnie z § 18 pkt.1 lit a i b, **Abonentowi** przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w **Cenniku** stałej opłaty miesięcznej, stosowanej przez **TOI** za świadczenie **Usług Telekomunikacyjnych**
 - c) za każdy dzień przerwy w świadczeniu **Usługi Powszechnej** płatnej okresowo, trwającej co najmniej 12 godzin, **Abonentowi** przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy,

- d) odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w **Okresie Rozliczeniowym** łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin,
 - e) niezależnie od odszkodowania za każdy dzień przerwy w świadczeniu **Usługi Telekomunikacyjnej** płatnej okresowo, trwającej dłużej niż 12 godzin, **Abonentowi** przysługuje zwrot 1/30 stałej opłaty miesięcznej,
2. Kwota odszkodowania może być:
- a) wypłacona w kasie TOI,
 - b) przelana na wskazane konto bankowe,
 - c) zaliczona na poczet przyszłych rozliczeń.

Rozdział 4 – Zakres obsługi serwisowej

§6 Wymagania techniczne dla Zakończenia Sieci

Wymagania dla urządzeń abonenckich dołączanych do sieci.

- a) do **Zakończenia Sieci** mogą być podłączone wyłącznie **Urządzenia Końcowe**, które posiadają wymagane dokumenty lub znaki, lub zostały zwolnione z tego obowiązku zgodnie z obowiązującymi przepisami a w szczególności, z art. 152 i 153 **Ustawy**.
- b) w razie stwierdzenia przez służby techniczne **TOI** przyłączenia przez **Abonenta** do sieci telekomunikacyjnej **Urządzeń Końcowych** nie posiadających dokumentów lub znaków zgodności, o których mowa w lit. a), **TOI** jest uprawnione do odłączenia **Urządzeń Końcowych** i ograniczenia lub zawieszenia świadczenia **Usług Telekomunikacyjnych** świadczonych przy użyciu tych urządzeń.
- c) w przypadku określonym w lit. b) **TOI** wzywa **Abonenta** do usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości w wyznaczonym terminie pod rygorem rozwiązania **Umowy**.

§7 Zasady świadczenia i udostępniania usług telekomunikacyjnych

1. Warunki przyłączenia do sieci.
- a) **TOI** zapewnia podłączenie do własnej sieci **Abonentowi** w miejscu określonym w **Umowie** na mocy podpisanej z **Abonentem Umowy**,
 - b) dołączanie dodatkowych **Urządzeń Końcowych** będących własnością **Abonenta** wymaga powiadomienia **TOI**,
 - c) na wniosek **Abonenta**, dla zrealizowania podłączenia do sieci **TOI**, może zostać wykorzystana instalacja telefoniczna wykonana przez **Abonenta**, pod warunkiem, że spełnia ona wymogi określone w odrębnych przepisach oraz zostanie sprawdzona przez służby techniczne **TOI**,
 - d) prawo do dokonywania wszelkich zmian, konserwacji, usuwania uszkodzeń w sieci, instalacji i urządzeniach stanowiących własność **TOI** przysługuje wyłącznie służbom technicznym **TOI**,
 - e) **Abonent** zobowiązany jest do zabezpieczenia przed dostępem osób trzecich do instalacji oraz urządzeń stanowiących własność **TOI**, a znajdujących się w obrębie zajmowanych przez niego pomieszczeń,
 - f) w przypadku gdy urządzenia stanowiące **Zakończenie Sieci** oraz **Urządzenia Końcowe** wymagają dodatkowego zasilania z sieci 220 V **Abonent** ponosi koszty zużytej energii,
2. Warunki utrzymania przyłączenia do sieci w sprawności
- a) **TOI** utrzymuje zainstalowane łącze w stałej sprawności. Wszelkie uszkodzenia i usterki **Abonent** powinien zgłaszać na Biuro Uszkodzeń.
 - b) **TOI** zobowiązuje się do usunięcia niesprawności łącza w trybie określonym w § 18 **Regulaminu**.
 - c) uszkodzenie sieci, instalacji i urządzeń stanowiących własność **TOI**, powstałe z winy **Abonenta** są usuwane na koszt **Abonenta**.
 - d) w przypadku zgłoszenia przez **Abonenta** nieistniejącej niesprawności lub niesprawność powstała z winy **Abonenta** lub w jego urządzeniach, **TOI** może obciążyć **Abonenta** kosztami wynikającymi z podjętej interwencji.
 - e) **Abonent** zobowiązany jest do udostępnienia **TOI**, celem konserwacji lub usunięcia usterki części **Sieci Telekomunikacyjnej** znajdującej się na nieruchomości lub w lokalu **Abonenta** wraz z **Zakończeniem Sieci** i **Urządzeniem Końcowym**. W razie stwierdzenia usterek lub nieprawidłowości, **TOI** usuwa je lub zobowiązuje **Abonenta** do wyeliminowania nieprawidłowości w wyznaczonym terminie,
 - f) w przypadku określonym w ppkt. e) **TOI** wzywa **Abonenta** do usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości w wyznaczonym terminie pod rygorem rozwiązania **Umowy**.
3. Warunki świadczenia **Usług Telekomunikacyjnych**:
- a) na podstawie zawartej z **Abonentem Umowy**,
 - b) po dokonaniu jednorazowej opłaty za połączenie realizowane z wykorzystaniem aparatów ogólnie dostępnych, przystosowanych do automatycznego pobierania opłat, przy pomocy, dopuszczonych prawem, środków płatniczych (monety, karty płatnicze i telefoniczne),
 - c) bezpłatnie dla połączeń z numerami określonymi jako alarmowe i z numerami, dla których opłata za połączenie została przeniesiona na abonenta zwanego.

§8 Odpłatność za wykonywanie usług telekomunikacyjnych

1. Opłaty za **Usługi Telekomunikacyjne** dokonywane są na podstawie wystawianych rachunków.
- a) na opłaty pobierane przez **TOI** składają się:
 - opłata za podłączenie do sieci - opłata instalacyjna
 - opłata za utrzymanie łącza w sprawności – stała opłata miesięczna,
 - opłaty za połączenia telekomunikacyjne wg **Cennika**,
 - opłaty za inne usługi lub czynności podejmowane przez **TOI** na rzecz **Abonenta** lub na jego zlecenie zgodnie z **Regulaminem** i **Cennikiem**.
 - b) **Abonent** jest zobowiązany do terminowego regulowania określonych w rachunku opłat za zamówione i zrealizowane z jego **Urządzenia Końcowego** usługi bez względu na to, kto je zamawiał.
2. Kalkulacja opłat za połączenia telekomunikacyjne.
- a) płatny czas połączenia telekomunikacyjnego jest rejestrowany w centrali telekomunikacyjnej **TOI** od chwili zgłoszenia się **Urządzenia Końcowego** wywołującego, wywołwanego do chwili rozłączenia się **Urządzenia Końcowego** wywołującego,
 - b) podstawą do ustalania opłaty za połączenie telekomunikacyjne są stawki w aktualnie obowiązującym **Cenniku**
 - c) w uzasadnionych przypadkach istnieje możliwość innego sposobu kalkulacji opłat.
3. Rachunki telefoniczne wystawiane są w cyklu miesięcznym i zawierają:
- a) stałą miesięczną opłatą oraz opłaty za usługi dodatkowe o charakterze stałym, naliczane z góry za dany **Okres Rozliczeniowy**,
 - b) opłaty za **Usługi Telekomunikacyjne** zrealizowane w miesiącu, za który wystawiony jest rachunek,
 - c) opłaty za zamówione i zrealizowane **Świadczenia Dodatkowe**.
4. Stałą opłatą miesięczną pobiera się od miesiąca, w którym wykonano usługę podłączenia do sieci.
5. Terminy płatności.
- a) **Abonent** zobowiązany jest do zapłaty należności określonych w rachunku w terminie wskazanym w tym rachunku. Podany termin płatności nie może być krótszy niż 14 dni od daty wystawienia rachunku,
 - b) w przypadku, gdy **Abonent** opóźnia się z zapłatą należności wskazanej w rachunku, **TOI** jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych od niezapłaconej w terminie kwoty.
6. Sposób zapłaty.
- a) **Abonent** może dokonywać płatności: w kasie **TOI**, za pośrednictwem banków i urzędów pocztowych,
 - b) za dzień zapłaty uważa się dzień dokonania wpłaty gotówką w kasie, lub dzień uznania konta **TOI** wskazanego w rachunku.

7. Procedura windykacyjna.
 - a) jeżeli opłaty nie zostały uiszczone w terminie, **TOI** wysła pierwsze ponaglenie, w którym wzywa do zapłaty, z zastrzeżeniem możliwości ograniczenia zakresu świadczonych usług w przypadku zwłoki w płatności powyżej jednego **Okresu Rozliczeniowego**,
 - b) jeżeli **Abonent** pozostaje w zwłoce z płatnością przez okres dłuższy niż jeden **Okres Rozliczeniowy TOI** ogranicza świadczenie usług, wzywa do zapłaty po raz drugi, ostrzegając o rozwiązaniu umowy i skierowaniu sprawy na drogę sądową,
 - c) nieuregulowanie płatności w terminie wyznaczonym w kolejnym wezwaniu, nie krótszym niż 15 dni, powoduje rozwiązanie **Umowy** przez **TOI** i skierowanie sprawy na drogę postępowania sądowego.
8. W przypadku zmiany opłat za świadczone usługi **TOI** zawiadomi pisemnie **Abonenta** z wyprzedzeniem co najmniej jednego **Okresu Rozliczeniowego** o terminie i wprowadzonych zmianach w wysokości opłat.
9. W razie kwestionowania przez **Abonenta** prawidłowości naliczonych mu w rachunku opłat powinien on niezwłocznie po jego otrzymaniu złożyć w tej sprawie pisemne **Reklamacje** do **TOI**. Wniesienie zarzutów wadliwego naliczenia opłat nie zwalnia **Abonenta** z obowiązku zapłaty należności określonej w rachunku za dany **Okres Rozliczeniowy**.

§9 Połączenia bezpłatne

Wolne od opłat są połączenia telekomunikacyjne realizowane przez **Abonentów** z numerem Centrum Powiadamiania Ratunkowego – numer 112 oraz połączenia telekomunikacyjne z numerami alarmowymi w rozumieniu definicji zawartej w **Ustawie**, a wylczonymi w **Cenniku**.

§10 Tajemnica telekomunikacyjna

1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy **TOI** zapewnia tajemnicę:
 - a) danych dotyczących **Abonenta**,
 - b) treści informacji przekazywanych w **Sieci Telekomunikacyjnej**,
 - c) informacji transmisyjnych, służących do nawiązania połączenia telekomunikacyjnego lub naliczenia opłat, a także danych lokalizacyjnych wskazujących położenie geograficzne **Zakończenia Sieci**,
 - d) danych lokalizacyjne innych niż niezbędne do nawiązania połączenia i wystawienia rachunku,
 - e) danych odnośnie prób uzyskania połączenia telekomunikacyjnego między określonymi **Zakończeniami Sieci**,
2. Zapoznanie się, utrwalanie, przechowywanie, przekazywanie lub inne wykorzystanie treści lub danych objętych Tajemnicą Telekomunikacyjną, przez osoby inne niż nadawca i odbiorca jest zakazany, chyba że:
 - a) będzie to przedmiotem usługi lub będzie to niezbędne do jej wykonania,
 - b) nastąpi za zgodą nadawcy lub odbiorcy, których dane te dotyczą,
 - c) dokonanie tych czynności jest niezbędne w celu rejestrowania komunikatorów i związanych z nimi danych transmisyjnych, stosowanego w zgodnej z prawem praktyce handlowej dla celów łączności w działalności handlowej,
 - d) będzie to konieczne z innych powodów przewidzianych **Ustawą** lub przepisami odrębnymi.
3. Środki techniczne stosowane przez **TOI** zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie **Tajemnicy Telekomunikacyjnej**. **TOI** nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących przypadkach:
 - a) awarii **Sieci Telekomunikacyjnej**,
 - b) popełnienia przez osobę trzecią lub **Abonenta** czynu niedozwolonego w rozumieniu niniejszego **Regulaminu** i obowiązującego prawa,
 - c) przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od **TOI**,
 - d) w innych sytuacjach, o których **TOI** nie wiedział w chwili ogłaszania **Regulaminu**,
 - e) w innych sytuacjach przewidzianych prawem.

Rozdział 5 – Standardowe warunki umowy.

§11 Warunki zawarcia Umowy

1. **Umowa** może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.
2. W przypadku braku możliwości zawarcia **Umowy**, osoba składająca wniosek zostaje pisemnie powiadomiona o tym fakcie wraz z odpowiednim uzasadnieniem.
3. **Abonent** zawiera **Umowę** pisemną z chwilą podpisania formularza **Umowy** otrzymanego od **TOI**.
4. Wskutek zawarcia **Umowy**, **TOI** zobowiązuje się do świadczenia **Usług Telekomunikacyjnych** na rzecz **Abonenta** na zasadach określonych w niniejszym **Regulaminie** i **Umowie**, a **Abonent** zobowiązuje się do terminowego uiszczania określonych w **Cenniku** opłat za wykonane na jego rzecz przez **TOI** usługi oraz do przestrzegania niniejszego **Regulaminu**.
5. **Umowa** powinna określać:
 - a) nazwę, adres i siedzibę dostawcy usług,
 - b) świadczone usługi, dane o ich jakości, w tym o czasie oczekiwania na przyłączenie do sieci lub terminie rozpoczęcia świadczenia **Usług Telekomunikacyjnych**,
 - c) zakres obsługi serwisowej,
 - d) dane szczegółowe dotyczące cen, w tym pakietów cenowych oraz sposoby uzyskania informacji o aktualnym **Cenniku**,
 - e) czas trwania **Umowy** oraz warunki przedłużenia i rozwiązania **Umowy**,
 - f) wysokość kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania **Usługi Telekomunikacyjnej**,
 - g) tryb postępowania reklamacyjnego,
 - h) informację o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.

§12 Informacje i dokumenty

1. **Umowa** może być zawarta po stwierdzeniu przez upoważnionego przedstawiciela **TOI** tożsamości osoby zamierzającej skorzystać z usług:
 - a) w przypadku osób fizycznych - na podstawie dowodu tożsamości zawierającego informację o aktualnym miejscu zameldowania,
 - b) w przypadku osób prawnych lub jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej - na podstawie odpisu z właściwego, prawem przewidzianego rejestru (np. Krajowego Rejestru Sądowego) oraz dokumentu stwierdzającego nadanie numeru identyfikacji podatkowej (NIP).
2. **Umowa** może być zawarta z osobą fizyczną, prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, posiadającą tytuł prawny do nieruchomości lub lokalu, w których ma być zainstalowane **Urządzenie Końcowe**. Przez tytuł prawny rozumie się uprawnienie do korzystania z nieruchomości lub lokalu potwierdzone decyzją administracyjną, orzeczeniem sądu (np. dział spadku) lub umową cywilnoprawną (np. umową sprzedaży, najmu, dzierżawy, darowizny itp.).
3. Osoby zamierzające skorzystać lub korzystające z usług świadczonych przez **TOI** są zobowiązane wykazać swoją tożsamość, adres zamieszkania i uprawnienie do nieruchomości lub lokalu, w których ma zostać zainstalowane **Urządzenie Końcowe**, a upoważnieni przedstawiciele **TOI** mogą żądać potwierdzenia tych danych każdorazowo przy wykonywaniu czynności określonych w **Regulaminie** dotyczących zakresu i warunków świadczenia usług.
4. Jeżeli **Abonent** zawiera **Umowę** przez przedstawiciela lub pełnomocnika, osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec **TOI** oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie. Własnoręczność podpisu mocodawcy powinna być poświadczona przez notariusza.
5. **TOI** utrwała, przechowuje i przetwarza dane niezbędne do zawarcia **Umowy** z osobą fizyczną, takie jak:
 - a) nazwisko i imiona,
 - b) imiona rodziców,

- c) miejsce i data urodzenia,
- d) adres miejsca zameldowania na pobyt stały,
- e) numer ewidencyjny PESEL
- f) nazwa, seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość,
- g) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec **TOI**, wynikających z **Umowy**.

§13 Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usług

1. **TOI** może ograniczyć lub zawiesić dostęp do **Usług Telekomunikacyjnych** świadczonych na rzecz **Abonenta** na zasadach przewidzianych w art. 101 ust. 3 **Ustawy**, jeżeli:
 - a) **Abonent** pozostaje w zwłoce z płatnością należności za wykonane **Usługi Telekomunikacyjne** przez okres dłuższy niż jeden **Okres Rozliczeniowy**,
 - b) **Abonent** narusza uporczywie warunki **Regulaminu** lub **Umowy** albo podejmuje inne działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z **Usług Telekomunikacyjnych**.
2. Na pisemny wniosek **Abonenta** **TOI** zawiesi świadczenie **Usług Telekomunikacyjnych** na okres wskazany we wniosku nie dłuższy jednak niż 12 miesięcy. Zawieszenie polega na odłączeniu **Zakończenia Sieci** od **Sieci Telekomunikacyjnej**.

§14 Przerwanie świadczenia usług

TOI może przerwać albo w istotnym zakresie ograniczyć lub zmienić ogólne warunki świadczenia usług na rzecz **Abonentów**, jeżeli zachodzą okoliczności, w których **TOI** nie jest w stanie zapewnić:

- a) ciągłości świadczenia **Usług Telekomunikacyjnych**, szczególnie w przypadkach awarii **Sieci Telekomunikacyjnej** lub w sytuacjach szczególnego zagrożenia,
- b) zachowania ochrony integralności sieci,
- c) interoperacyjności usług
- d) zachowania **Tajemnicy Telekomunikacyjnej** lub ochrony danych w sieci, spełnienia wymagań dotyczących kompatybilności elektromagnetycznej,
- e) w innych przypadkach dopuszczalnych prawem.

§15 Przywrócenie dostępu do sieci

1. Na pisemny wniosek **Abonenta** po ustaniu przyczyn zawieszenia lub ograniczenia dostępu do **Sieci Telekomunikacyjnej** określonych w § 13 ust. 1 **TOI** przywraca **Abonentowi** dostęp do **Sieci Telekomunikacyjnej**.
2. Za przywrócenie dostępu do **Sieci Telekomunikacyjnej** **TOI** pobiera odrębną opłatę ustaloną w **Cenniku**.

§16 Rozwiązanie Umowy

1. **Umowa** może być rozwiązana przez **Abonenta** z zachowaniem jedno miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na ostatni dzień **Okresu Rozliczeniowego** następującego po **Okresie Rozliczeniowym**, w którym dokonane zostało wypowiedzenie
2. Wypowiedzenie **Umowy** przez **Abonenta** następuje w formie pisemnej poprzez osobiste jego doręczenie **TOI** lub przesłanie go listem poleconym.
3. **TOI** może jednostronnie, ze skutkiem natychmiastowym, rozwiązać **Umowę** z **Abonentem**, któremu zawiesił lub ograniczył świadczenie **Usług Telekomunikacyjnych** po uprzednim bezskutecznym wezwaniu **Abonenta** do:
 - a) zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 15 dni w przypadku opóźnienia w płatności za **Usługi Telekomunikacyjne** z przyczyn określonych w § 13 pkt.1, lit. a),
 - b) usunięcia przyczyn zawieszenia lub ograniczenia usług w przypadkach, o których mowa w § 13 pkt1, lit. b).
4. Oświadczenie **TOI** o rozwiązaniu **Umowy** dokonywane jest na piśmie i przesyłane **Abonentowi** listem poleconym na adres **Abonenta** wskazany w **Umowie**.
5. Z dniem rozwiązania **Umowy** **TOI** odłącza **Zakończenie Sieci** od **Sieci Telekomunikacyjnej**, o ile nie zostało ono odłączone wcześniej z przyczyn określonych w niniejszym **Regulaminie** i zaprzestaje świadczenia usług na rzecz **Abonenta**. Jednocześnie **TOI** demontuje znajdujące się u **Abonenta** urządzenia będące własnością **TOI**.

§17 Wygaśnięcie umowy

1. **Umowa** wygasa wskutek:
 - a) upływu okresu, na który została zawarta (w przypadku umów terminowych),
 - b) śmierci **Abonenta**,
 - c) wykreślenia **Abonenta** z właściwego rejestru lub ewidencji, chyba że przed powyższymi zdarzeniami zostanie zawarta **Umowa** cesji praw z tej **Umowy** między **Abonentem** a jego następcą prawnym na warunkach określonych w niniejszym **Regulaminie**,
 - d) wszczęcia wobec **Abonenta** postępowania upadłościowego lub likwidacyjnego,
 - e) wymeldowania lub utraty tytułu prawnego do zajmowanego lokalu lub nieruchomości, w którym zainstalowane jest **Zakończenie Sieci**,
 - f) nie udostępnienia przez **Abonenta** w terminie uzgodnionym z **TOI** nieruchomości lub lokalu w celu zainstalowania **Urządzenia Końcowego**.
2. Osoba pozostająca w związku małżeńskim z **Abonentem** i zamieszkująca z nim we wspólnym lokalu lub nieruchomości może w ciągu 30 dni od daty śmierci **Abonenta** wystąpić z wnioskiem do **TOI** o zawarcie z nią **Umowy** na warunkach **Umowy** dotychczasowej. Po otrzymaniu wniosku **TOI** zawiera **Umowę** i kontynuuje świadczenie usług na warunkach dotychczasowej **Umowy** na rzecz drugiego z małżonków .
3. W przypadku określonym w pkt.1 lit. e) **Umowa** nie wygasa, jeżeli:
 - a) przed datą utraty tytułu prawnego dokonana cesja praw i obowiązków wynikających z tej **Umowy** na następcę prawnego **Abonenta** lub,
 - b) **Abonent** przed wygaśnięciem **Umowy** złoży wniosek o przeniesienie **Urządzenia Końcowego**, o ile **TOI** ma możliwość techniczną przeniesienia **Urządzenia Końcowego** zgodnie z tym wnioskiem.

§ 18 Rozpoczęcie świadczenia zleconych usług

1. **TOI** określa maksymalne terminy rozpoczęcia świadczenia **Usług Telekomunikacyjnych** przez **TOI**:
 - a) rozpatrzenie wniosku o przyłączenie do sieci w terminie 30 dni od otrzymania tego wniosku.
 - b) rozpoczęcie świadczenia usług - nie powinien być dłuższy niż 36 miesięcy od zawarcia **Umowy**.
 - c) usunięcie niesprawności łącza w terminie 48 godz. od zgłoszenia
 - d) zmiana lokalizacji **Zakończenia Sieci** w terminie 21 dni od otrzymania tego wniosku.
 - e) zmiana przydzielonego numeru w terminie 21 dni od otrzymania tego wniosku.
 - f) udostępnienie usługi dodatkowej w terminie 3 dni od otrzymania tego wniosku.
 - g) zlecenie preselekcji w terminie 14 dni od otrzymania tego wniosku.
 - h) wycofanie zlecenia preselekcji w terminie 14 dni od otrzymania tego wniosku.
2. **TOI** nie jest związany wskazanymi terminami w przypadkach:
 - a) braku możliwości rozpoczęcia świadczenia **Usług Telekomunikacyjnych** w terminie bez winy **TOI**,
 - b) działania lub zaniechania osób trzecich, za które **TOI** nie ponosi odpowiedzialności,
 - c) Siły Wyższej.
3. Każdorazowo przed upływem terminu rozpoczęcia świadczenia **Usług Telekomunikacyjnych**, **TOI** wyznacza nowy termin rozpoczęcia świadczenia **Usług Telekomunikacyjnych**, jeżeli z zachowaniem przepisów powyższych dotrzymanie obowiązującego terminu nie będzie możliwe.

4. W sprawach niedotrzymania terminów rozpoczęcia świadczenia **Usług Telekomunikacyjnych** stosuje się przepisy **Regulaminu** o postępowaniu reklamacyjnym.
5. **TOI** nie określa minimalnego czasu trwania **Umowy**.

Rozdział 6 - Tryb postępowania reklamacyjnego

§ 19 Tryb reklamacji

1. **Reklamacja** w sprawie niewykonania, lub nienależytego wykonania **Usługi Telekomunikacyjnej** powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę firmy,
 - b) adres użytkownika,
 - c) numer **Urządzenia Końcowego** użytkownika (numer telefoniczny),
 - d) przedmiot **Reklamacji**,
 - e) przedstawienie okoliczności uzasadniających **Reklamację**,
 - f) podpis użytkownika- w przypadku **Reklamacji** wniesionej w formie pisemnej lub ustnej do protokołu.
2. **Reklamacja** winna być zgłoszona w siedzibie **TOI** pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu, sporządzonego przez osobę przyjmującą **Reklamację**, a także przy użyciu innych środków porozumiewania się na odległość, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości
3. W przypadku wniesienia **Reklamacji** pisemnie, ustnie do protokołu w siedzibie **TOI** lub przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, **TOI** potwierdza pisemnie jej przyjęcie.
4. **Reklamacja** powinna być rozpatrzona w ciągu 14 dni od dnia jej wniesienia przez **TOI**. W przypadku nie załatwienia reklamacji w ciągu 14 dni **TOI** informuje pisemnie **Abonenta** o niemożności udzielenia odpowiedzi na **Reklamację** w tym terminie, podając przyczynę zwłoki oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na **Reklamację**.
5. W przypadku nie rozpatrzenia **Reklamacji** w ciągu 30 dni od dnia jej złożenia, przyjmuje się że **Reklamacja** została uwzględniona.
6. Odpowiedź na **Reklamację** powinna mieć formę pisemną i zawierać:
 - a) nazwę podmiotu rozpatrującego **Reklamację**,
 - b) powołanie podstawy prawnej,
 - c) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia **Reklamacji**,
 - d) pouczenie o prawie odwołania się do drugiej instancji **TOI**,
 - e) datę i podpis upoważnionego pracownika reprezentującego **TOI**, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
7. Odpowiedź udzielona **Abonentowi** w wyniku rozpatrzenia **Reklamacji**, zawiera pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie wystąpienia na drogę sądową w postępowaniu cywilnym.
8. Na wniosek **Abonenta** przyznane odszkodowanie lub należność może być zaliczona na poczet przyszłych płatności **Abonenta**.

Rozdział 7 - Postanowienia końcowe

§20 Doręczenia

1. **Abonent** jest zobowiązany do zawiadomienia Biura Obsługi Klienta **TOI** o zmianach: nazwiska, nazwy, adresu lub statusu prawnego **Abonenta** oraz do dostarczenia informacji potrzebnych do umieszczenia w wydawanym przez **TOI** spisie telefonicznym.
2. Jeżeli **Abonent** nie poinformuje **TOI** o zmianie dotychczasowego adresu, wszelką korespondencję nadaną przez **TOI** na ten adres uważa się za prawidłowo doręczoną.
3. **TOI** nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie skutki wynikłe z niezastosowania się **Abonenta** do obowiązków określonych w pkt. 1.

§21 Zakres obowiązywania

Postanowienia niniejszego **Regulaminu** stosuje się do wszystkich **Abonentów** jak i do osób korzystających z **Usług Telekomunikacyjnych** za pośrednictwem publicznych aparatów **TOI** uruchamianych poprzez wrzucenie monet oraz przy użyciu kart telefonicznych. Korzystanie z **Usług Telekomunikacyjnych** w powyżej określony sposób oznacza wyrażenie zgody na postanowienia **Regulaminu**.

§22 Osoby o szczególnych uprawnieniach

TOI zapewnia osobom niepełnosprawnym oraz kombatanom ulgi dotyczące dostępu do świadczonych **Usług Telekomunikacyjnych** w zakresie przewidzianym w obowiązującym prawie.

§23 Wejście w życie i zmiany Regulaminu

1. **Regulamin** wchodzi w życie z dniem 01.08.2005r.
2. **TOI** dokona publicznego ogłoszenia niniejszego **Regulaminu**.

§24 Prawo obowiązujące w sprawach nie uregulowanych Regulaminem i rozstrzyganie sporów

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym **Regulaminem** stosuje się przepisy **Ustawy** i Kodeksu Cywilnego.
2. Wszelkie spory wynikające z **Umowy** lub z nią związane, lub naruszenie, rozwiązanie lub utrata ważności **Umowy**, mogą być rozstrzygane:
 - a) w postępowaniu mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
 - b) w postępowaniu sądowym, w sądzie właściwej jurysdykcji.