

Dział I. Definicje

§ 1.

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) **Abonent** – podmiot, na rzecz którego świadczona jest Usługa na podstawie Umowy, będący stroną umowy o świadczenie usługi telefonicznej w oparciu o dostęp analogowy.
- 2) **Konsument** – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usługi lub korzystająca z Usługi dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
- 3) **Cennik** – „Cennik usługi sdi tp”.
- 4) **Centrum Obsługi Telefonicznej (COT)** – Komórka organizacyjna TP umożliwiająca poprzez kontakt telefoniczny uzyskanie wsparcia technicznego i realizację zleceń wskazanych w Regulaminie oraz innych zleceń dopuszczonych przez TP. Numer telefoniczny COT znajduje się na stronie WWW pod adresem: <http://www.tp.pl>.
- 5) **Komórka organizacyjna TP** – komórka organizacyjna TP bezpośrednio obsługująca Abonentów.
- 6) **Hasło** – poufny ciąg znaków alfanumerycznych znany wyłącznie Abonentowi, umożliwiający wraz z loginem dokonywanie zdalnych operacji, związanych z Usługą.
- 7) **Login** – unikalna nazwa Abonenta w Systemie.
- 8) **Lokal** – miejsce wskazane przez Abonenta, w którym ma być świadczona Usługa.
- 9) **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec TP, rozpoczynający się i kończący we wskazanych na fakturze dniach miesiąca.
- 10) **Regulamin** – „Regulamin świadczenia usługi sdi tp”.
- 11) **Sieć** – urządzenia i łącza tworzące infrastrukturę techniczną TP przeznaczoną do przesyłania danych.
- 12) **Terminal SDI** – udostępnione Abonentowi przez TP urządzenie telekomunikacyjne, pozwalające na korzystanie z Usługi.
- 13) **TP** – Telekomunikacja Polska S.A., z siedzibą przy ul. Twardej 18, 00-105 Warszawa.
- 14) **Umowa** – „Umowa o świadczenie usługi sdi tp”.
- 15) **Usługa** – usługa sdi tp, tj. usługa stałego dostępu do sieci Internet z możliwością równoczesnej, niezależnej realizacji połączeń telefonicznych, świadczona w oparciu o analogową linię telefoniczną, na zasadach określonych w Regulaminie.

Dział II. Zakres i warunki świadczenia Usługi

§ 2.

TP zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, Umowie i Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania.

§ 3.

W ramach Umowy TP zapewnia:

- 1) świadczenie Usługi,
- 2) przekazanie do użytkowania terminala SDI,
- 3) przydzielenie jednego adresu IP.

§ 4.

1. W ramach możliwości technicznych Usługa jest dostępna w Lokalu, w którym TP świadczy usługę telefoniczną w oparciu o analogową linię telefoniczną.
2. Abonenci usługi pakiety internetowe tp mają możliwość zamiany dotychczasowej usługi dostępu do Internetu na Usługę na tej samej linii, bez ponoszenia konsekwencji związanych z wypowiedzeniem Umowy zawartej na czas określony. W tym przypadku rezygnacja z pakietu internetowego tp następuje z końcem okresu rozliczeniowego, w którym nastąpiła aktywacja usługi SDI.
3. Abonenci Usługi mają możliwość zamiany Usługi na usługę neostrada tp na tej samej linii, bez ponoszenia niekorzystnych konsekwencji związanych z wypowiedzeniem Umowy zawartej na czas określony, z zastrzeżeniem § 8, ust. 8.
4. Warunkiem korzystania z Usługi jest zawarcie Umowy. TP rozpoczyna świadczenie Usługi nie później niż w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy.
5. Usługa nie jest świadczona na linii telefonicznej, na której są aktywne usługi: neostrada plus, neostrada tp, dostęp do Internetu DSL TP, pakiety internetowe tp oraz inne usługi i plany telefoniczne tp, których regulaminy lub cenniki wykluczają możliwość świadczenia Usługi. Nie dotyczy to przypadku wykonywania ww. usług w okresie wypowiedzenia umowy o ich świadczenie.

§ 5.

W ramach korzystania z Usługi Abonent zobowiązany jest:

- 1) korzystać z udostępnionego przez TP terminala SDI zgodnie z jego przeznaczeniem i wymaganiami prawidłowej eksploatacji,
- 2) umożliwić służbom technicznym TP lub jej upoważnionym przedstawicielom dostęp do Lokalu w celu sprawdzenia stanu technicznego terminala SDI w ustalonym terminie, nie dłuższym niż 7 dni roboczych od momentu poinformowania o takiej potrzebie.
- 3) niezwłocznie powiadomić TP o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach udostępnionego przez TP terminala SDI oraz o przerwach w świadczeniu Usługi oraz o niewłaściwej jakości Usługi,
- 4) nie dokonywać samodzielnie jakichkolwiek ingerencji w udostępniony przez TP terminal SDI, który będzie naprawiany, konserwowany lub modyfikowany wyłącznie przez TP lub jej upoważnionego przedstawiciela,
- 5) nie dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody,
- 6) nie umożliwiać korzystania z Usługi osobom trzecim poza Lokalem.
- 7) nie prowadzić jakichkolwiek działań, które mogą spowodować zakłócenia w działaniu sieci Internet,
- 8) nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową TP lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemu TP służącego udostępnieniu i monitorowaniu Usługi oraz Sieci,
- 9) nie uzyskiwać w sposób nielegalny lub nie podejmować prób nielegalnego uzyskania dostępu do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób albo podejmowania lub umożliwiania podejmowania osobom trzecim innych działań utrudniających, albo uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych,
- 10) przestrzegać, w zakresie jakim go dotyczy, przepisów ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. nr 171, poz. 1800),
- 11) nie powodować zjawiska przeciążenia Sieci poprzez jej przepełnienie lub podejmowanie innych działań powodujących niedostępność usług dla innych użytkowników Sieci,
- 12) nieprzesyłać lub nieumożliwiać przesyłania informacji niezamówionej przez jej odbiorcę, a także nieudostępniania innym osobom zasobów (m.in. określonego obszaru pamięci dysku twardego, pamięci dynamicznej oraz konfiguracji programów) lub informacji (w tym danych tekstowych i skryptów programowych zapisanych w ww. pamięciach) w celu wykorzystywania ich do działań związanych z przesyłaniem informacji niezamówionej przez jej odbiorcę, a w szczególności naruszających ustawę z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144, poz. 1204).

§ 6.

1. Na podstawie Regulaminu, TP ma prawo do zawieszenia świadczenia Usługi do czasu zaprzestania naruszeń określonych w § 5. Powyższe nie narusza jednak prawa TP do rozwiązania Umowy na podstawie § 14, ust. 5.
2. Zawieszenie świadczenia Usługi trwa do czasu poinformowania TP przez Abonenta o usunięciu przyczyny będącej podstawą zawieszenia usługi i potwierdzenia tej okoliczności przez TP.
3. Zawieszenie świadczenia Usługi nie pozbawia TP prawa do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.

§ 7.

Wszystkie usterki związane z korzystaniem z Usługi Abonent może zgłaszać przez całą dobę do COT.

Dział III. Umowa o świadczenie Usługi

§ 8.

1. Abonent będący abonentem Usługi określonej w § 4, ust. 1 może składać zamówienie na świadczenie Usługi w Komórce organizacyjnej TP lub w punktach sprzedaży wskazanych przez TP.
2. W terminie 14 dni roboczych od złożenia zamówienia, TP udziela odpowiedzi o możliwościach technicznych świadczenia Usługi.
3. Umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta w formie pisemnej w wyznaczonej Komórce organizacyjnej TP nie później niż w terminie 21 dni od dnia złożenia zamówienia na Usługę. Po bezskutecznym upływie tego terminu zamówienie zostaje anulowane przez TP.
4. Umowa wchodzi w życie z dniem jej zawarcia.
5. Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy poprzez pisemne oświadczenie złożone w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia.
6. Oświadczenie, o którym mowa w ust. 5, powinno być złożone osobiście lub przesłane listem poleconym do właściwej Komórki organizacyjnej TP, określonej w Umowie.

7. W przypadku rezygnacji Klienta ze świadczenia Usługi w trybie określonym w ust. 5, Umowa uważana jest za niezawartą, a Klient jest zwolniony z wszelkich opłat.
8. Umowa ulega rozwiązaniu w przypadku zawarcia przez Abonenta umowy na świadczenie przez TP usługi w technologii DSL.

§ 9.

1. W imieniu TP Umowę zawiera osoba upoważniona, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
2. Abonent może zawrzeć Umowę oraz składać inne oświadczenia woli z nią związane osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela.
3. Pełnomocnictwo do reprezentowania Abonenta w zakresie zawarcia lub wykonywania Umowy winno być udzielone w formie pisemnej pod rygorem jego nieważności.

§ 10.

1. Umowa o świadczenie Usługi zawierana jest na czas nieokreślony lub na czas określony.
2. Świadczenie Usługi na czas określony, uważane będzie za przedłużone na czas nieokreślony, o ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli w terminie na co najmniej 30 dni przed upływem terminu, określonego w Umowie.

§ 11.

TP zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy:

- 1) w przypadku, gdy nie ma możliwości świadczenia Usługi ze względu na istniejące warunki techniczne,
- 2) w przypadku, gdy użytkownik zalega lub zalegał z opłatami na rzecz TP,
- 3) w wyniku, innej niż określonej w ust. 2, negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, dokonanej na podstawie danych będących w posiadaniu TP lub informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej.
- 4) w przypadku, określonym w § 4, ust. 5.

§ 12.

TP może uzależnić zawarcie Umowy od:

- 1) udostępnienia przez Klienta danych określonych przepisami art. 161, ust. 2 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171, poz. 1800),
- 2) dostarczenia przez Klienta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec TP,
- 3) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta, wynikającej z danych będących w posiadaniu TP lub udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej,

§ 13.

1. TP jest obowiązana na pisemne zamówienie Klienta dokonać zmiany miejsca instalacji terminala SDI, pod warunkiem istnienia możliwości technicznych.
2. TP powiadamia Klienta o przewidywanym terminie zmiany miejsca instalacji terminala SDI w terminie nieprzekraczającym 30 dni od daty złożenia zamówienia.
3. Zmiana miejsca instalacji terminala SDI może pociągnąć za sobą zmianę adresu IP przyznanego Abonentowi.
4. W okresie oczekiwania na zmianę miejsca instalacji terminala SDI, od Abonenta nie pobiera się opłat abonamentowych od chwili zaprzestania świadczenia Usługi przez TP do czasu ponownego uruchomienia Usługi.
5. Do zmiany miejsca instalacji terminala SDI stosuje się odpowiednio przepisy § 8.

§ 14.

1. W przypadku, gdy Umowa została zawarta na czas nieokreślony przez Abonenta:
 - 1) będącego Konsumentem – może być rozwiązana przez Abonenta z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego;
 - 2) niebędącego Konsumentem – może być rozwiązana przez każdą ze Stron przez pisemne oświadczenie, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego.
2. Oświadczenie Abonenta w przedmiocie rozwiązania Umowy powinno zostać złożone w formie pisemnej w Komórcie organizacyjnej TP.
3. Abonent może rozwiązać Umowę zawartą na czas określony lub nieokreślony ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie TP nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni.
4. TP może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta postanowień Regulaminu, Umowy lub Cennika:
 - 1) opóźnienia w regulowaniu opłat na rzecz TP przez okres dłuższy niż 30 dni od dnia płatności określonego na fakturze VAT,
 - 2) postanowień § 5, pkt. 4-12 Regulaminu.
5. TP może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Abonent narusza przepisy prawa w związku z korzystaniem z Usługi lub korzysta z Usługi w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem.
6. TP może rozwiązać umowę o świadczenie Usługi z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego w przypadku:
 - 1) zaprzestania świadczenia Usługi,
 - 2) braku możliwości jej świadczenia ze względu na zaistniałe warunki techniczne.
7. Oświadczenie Abonenta w przedmiocie rozwiązania Umowy powinno zostać złożone w formie pisemnej w Komórcie organizacyjnej TP.

§ 15.

1. W terminie 7 dni roboczych od dnia rozwiązania lub odstąpienia od Umowy, Abonent zobowiązany jest zdemontować udostępniony przez TP terminal SDI i dostarczyć go do Komórki organizacyjnej. TP może również wprowadzić inną formę odbioru terminala SDI.
2. Instalacja udostępnionego przez TP terminala SDI i świadczenie Usługi w innym miejscu niż Lokal, wymaga sporządzenia Aneksu do Umowy.

3. W przypadku braku możliwości zwrotu terminala SDI albo zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia w trakcie prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany jest zwrócić kwotę umożliwiającą odwrócenie użytego sprzętu. Podstawę wyliczenia stanowi wartość terminala SDI wymieniona w Protokole Zdawczo-Odbiorczym, pomniejszona o 1/30 tej wartości za każdy pełny miesiąc korzystania z Usługi.

§ 16.

Umowa wygasa z chwilą wygaśnięcia umów o świadczenie usług wymienionych w § 4, ust. 1.

Dział IV. Odpowiedzialność

§ 17.

1. TP odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie oraz w obowiązujących przepisach prawa.
2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za Usługę.
3. Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w Okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.
4. Niezależnie od kary umownej, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi trwająca co najmniej 24 godziny, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za Usługę.
5. W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary umownej, Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
6. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu Usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.

§ 18.

1. TP nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet.
2. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczoną Usługą, TP podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej usługi.

§ 19.

1. TP nie ponosi odpowiedzialności prawnej za:
 - 1) treści przekazywane podczas korzystania z Usługi,
 - 2) zabezpieczenie danych i oprogramowania komputerów Abonenta przed ingerencją osób trzecich,
 - 3) rejestrację domen dokonywaną przez Abonenta w trakcie korzystania z Usługi,
 - 4) szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Usługi (z zastrzeżeniem § 17, ust. 2-4),
 - 5) następstwa udostępnienia przez Abonenta jego hasła osobom trzecim.
2. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez użytkowników Sieci Internet obsługujących się jego Hasłem lub Loginem.

Dział V. Opłaty

§ 20.

1. Na opłatę abonamentową składają się: stały dostęp do Internetu, prawo do używania terminala SDI oraz adres IP.
2. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat za korzystanie z Usługi zgodnie z Cennikiem.
3. Jeżeli okres świadczenia Usługi świadczonej na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego okresu rozliczeniowego, wówczas opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 abonamentu za każdy dzień świadczenia Usługi.

§ 21.

1. Termin płatności wynosi 14 dni od dnia wystawienia faktury VAT.
2. Rozpoczęcie naliczania opłat następuje z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi.
3. W przypadku nieotrzymania faktury VAT za okres rozliczeniowy Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt pod numerem bieżącej linii tp.
4. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek TP.
5. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat TP nalicza odsetki ustawowe.

Dział VI. Reklamacje

§ 22.

Abonent może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania z winy TP terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi określonego w Umowie, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.

§ 23.

1. Reklamacja może zostać złożona w każdej Komórcie organizacyjnej TP.
2. Abonent może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w Komórcie organizacyjnej TP, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Komórce organizacyjnej TP, pracownik TP lub osoba upoważniona przez TP przyjmująca reklamację potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, TP w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. W potwierdzeniu TP określa nazwę, adres i numer telefonu Komórki organizacyjnej, rozpatrującej reklamację.
5. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana, albo miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
6. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 5, pozostawia się bez wyjaśnienia, o czym TP niezwłocznie poinformuje Abonenta.

§ 24.

1. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) numer linii telefonicznej, na której świadczona jest Usługa,
 - 5) numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez TP, umieszczony na fakturze VAT lub adres zakończenia łącza,
 - 6) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
 - 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku żądania ich wypłaty,
 - 8) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt. 7,
 - 9) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
2. Za dzień wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Komórki organizacyjnej TP.

§ 25.

1. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w Regulaminie, za wyjątkiem § 24, ust. 1, pkt 7, TP niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, a także – o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji – niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta do uzupełnienia reklamacji, określając na to termin, nie krótszy niż 7 dni. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
2. W wezwaniu TP wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, iż nieuzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

§ 26.

1. Komórka organizacyjna TP rozpatrująca reklamację jest obowiązana zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.
2. Przy rozpatrywaniu reklamacji, stosownie do jej przedmiotu, Komórka organizacyjna TP zobowiązana jest uwzględnić:
 - 1) prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację,
 - 2) dokumenty i inne dowody przedstawione przez Abonenta,
 - 3) wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez właściwe służby TP,
 - 4) badania techniczne i obserwacje urządzeń telekomunikacyjnych w sposób przewidziany dla Usługi.

§ 27.

1. Komórka organizacyjna TP rozpatrująca reklamację udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) nazwę Komórki organizacyjnej TP rozpatrującej reklamację,
 - 2) powołanie podstawy prawnej,
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,

- 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,
 - 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument – także o prawie dochodzenia roszczeń przed Prezesem Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty w ramach postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezese Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty,
 - 6) podpis upoważnionego pracownika TP, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
3. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:
 - 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - 2) zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą.

§ 28.

1. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, TP wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji w pierwszej kolejności zostaną zaliczone na poczet zadłużenia Abonenta wobec TP, a w przypadku braku zadłużenia, zgodnie z wnioskiem Abonenta, zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy, albo zaliczane na poczet przyszłych należności.
2. W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości faktury VAT, za czas trwania postępowania reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją.

Dział VII.

Postanowienia przejściowe i końcowe

§ 29.

W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie i Cenniku stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne.

§ 30.

1. Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla miejsca wykonania Umowy spory mogące wynikać z Umowy, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. W sprawach, których stroną jest Konsument, spory mogące wynikać z Umowy mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty lub poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezese Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty.

§ 31.

Abonent jest zobowiązany do poinformowania TP o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie, wszczęciu wobec niego postępowania upadłościowego oraz innych postępowań sądowych mogących mieć wpływ na wykonywanie Umowy, w terminie do 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań. W przypadku niepoinformowania o zmianie adresu lub innych danych, wszelka korespondencja, wysłana przez TP, będzie uważana za skutecznie doręczoną.

§ 32.

1. TP powiadamia Abonenta o każdej zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W razie zmiany Regulaminu, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian, a w razie skorzystania przez niego z tego prawa, TP nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.
2. TP powiadamia Abonenta o podwyższeniu cen usług telekomunikacyjnych z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego. W razie podwyższenia cen, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, a w razie skorzystania z tego prawa, TP nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, z zastrzeżeniem zwrotu ulgi przyznanej Abonentowi.
3. Wypowiedzenie Umowy, o którym mowa w ust. 1 i 2, może nastąpić jedynie przed wejściem w życie odpowiednio Regulaminu lub Cennika i jest skuteczne od dnia wejścia w życie odpowiednio Regulaminu lub Cennika.

§ 33.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 sierpnia 2005 r.