

# Regulamin świadczenia usługi neostrada tp

## Spis treści

Dział I Definicje

Dział II Zakres i warunki świadczenia Usługi

Dział III Umowa o świadczenie Usługi

Dział IV Odpowiedzialność

Dział V Opłaty

Dział VI Reklamacje

Dział VII. Postanowienia przejściowe i końcowe

## Dział I. Definicje

### § 1

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) **Abonent** – podmiot, na rzecz którego świadczona jest Usługa na podstawie Umowy.
- 2) **Autoryzacja** – weryfikacja uprawnień Abonenta do korzystania z dostępu do sieci Internet na podstawie podanego Loginu i Hasła.
- 3) **Cennik** – „Cennik usługi neostrada tp”.
- 4) **Centrum Obsługi Telefonicznej (COT)** - Komórka organizacyjna 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.tp.pl](http://www.tp.pl).
- 5) **Dostawca** – podmiot, któremu TP świadczy usługę hurtowego dostępu do sieci telekomunikacyjnej TP.
- 6) **Hasło** – poufny ciąg znaków alfanumerycznych, znany wyłącznie Abonentowi, konieczny do dokonania Autoryzacji, uzyskiwany przez Abonenta podczas procesu Rejestracji.
- 7) **ID** – identyfikator Abonenta, składający się z ciągu znaków alfanumerycznych, pobierany przez Abonenta wraz z kodem PIN w procesie Rejestracji.
- 8) **Komórka organizacyjna** – Komórka organizacyjna TP lub podmiotu z Grupy Kapitałowej TP, bezpośrednio obsługująca Abonentów.
- 9) **Konsument** – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usługi lub korzystająca z Usługi dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
- 10) **Limit transferu** – określona w Cenniku ilość danych, jaka może zostać przesłana w kierunku do komputera Abonenta z prędkością właściwą dla Opcji usługi neostrada tp, z której korzysta Abonent.
- 11) **Lista referencyjna** – lista modemów zaakceptowanych przez TP do świadczenia Usługi.
- 12) **Login** – jawny ciąg znaków alfanumerycznych konieczny do dokonania Autoryzacji, uzyskiwany przez Abonenta podczas procesu Rejestracji.
- 13) **Lokal** - miejsce, w którym świadczona jest Usługa, wskazane przez Abonenta w Umowie.
- 14) **Łącze** - część sieci TP łącząca Lokal z punktem dostępowym w sieci TP, umożliwiającym świadczenie Usługi.
- 15) **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec TP, rozpoczynający się i kończący we wskazanych na fakturze dniach miesiąca.
- 16) **Opcja** – wariant usługi neostrada tp, charakteryzujący się parametrami technicznymi, funkcjonalnymi oraz zakresem udogodnień towarzyszących, określonym w Cenniku.
- 17) **Panel administracyjny** – część serwisu internetowego [www.tp.pl](http://www.tp.pl), w której Abonent, po podaniu ID i PIN, ma możliwość dokonywania niektórych zdalnych operacji związanych z Usługą.
- 18) **PIN** – poufny ciąg znaków alfanumerycznych znany wyłącznie Abonentowi, umożliwiający wraz z ID dokonywanie zdalnych operacji, związanych z Usługą.
- 19) **Regulamin** - "Regulamin świadczenia usługi neostrada tp".
- 20) **Rejestracja** - jednorazowa czynność, polegająca na uzyskaniu parametrów technicznych, niezbędnych do korzystania z Usługi (w tym Login i Hasło), dokonana z wykorzystaniem modemu ADSL, na Łączu, na którym będzie świadczona Usługa.
- 21) **TP** – Telekomunikacja Polska S.A. z siedzibą przy ul. Twardej 18, 00-105 Warszawa.
- 22) **Transfer abonamentowy** – wielkość transferu, o jaką może zostać zwiększony Limitu transferu występujący w ramach Opcji usługi neostrada tp, objęta dodatkową opłatą miesięczną, zgodną z Cennikiem.
- 23) **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.
- 24) **Umowa** - „Umowa o świadczenie usługi neostrada tp”.

- 25) **Usługa** - usługa neostrada tp, tj. usługa dostępu do sieci Internet, wraz z udogodnieniami towarzyszącymi, określonymi w Cenniku, świadczona na zasadach określonych w Regulaminie.
- 26) **Usługa dodana** – usługa opcjonalna, dostępna w związku ze świadczeniem Usługi, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
- 27) **Usługa telefoniczna** – usługa telekomunikacyjna dostępna dla ogółu użytkowników, w stacjonarnej sieci telefonicznej, z wyłączeniem sieci cyfrowej z integracją usług (ISDN), w celu inicjowania i odbierania połączeń głosowych krajowych i międzynarodowych oraz uzyskania dostępu do służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy, za pomocą numeru lub numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej.
- 28) **Zestaw instalacyjny** – komplet urządzeń służących do korzystania z Usługi, w skład którego wchodzi modem z Listy referencyjnej.

## 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, w szczególności do terminowego uiszczenia opłat określonych w Cenniku.

### § 3

1. TP zapewnia poprawne świadczenie Usługi pod warunkiem korzystania przez Abonenta z Zestawu instalacyjnego.
2. **W ramach Usługi, w wyniku procesu Rejestracji, Abonent otrzymuje od TP konto poczty elektronicznej (indywidualny adres poczty elektronicznej).**
3. Abonent zobowiązuje się do korzystania z adresu poczty elektronicznej zgodnie z Umową i Regulaminem.
4. Adres poczty elektronicznej, o którym mowa w ust. 2, będzie wykorzystywany przez TP za zgodą Abonenta wyłącznie do celów związanych ze świadczeniem przez TP Usługi, w szczególności zaś zgodnie z § 32. ust. 4.
5. W ramach przyznanego Abonentowi adresu poczty elektronicznej istnieje możliwość ustanowienia bezpłatnego przekierowania przychodzących wiadomości na dowolny adres poczty elektronicznej, podany przez Abonenta.
6. Przekierowania, o którym mowa w ust. 5., Abonent dokonuje samodzielnie, poprzez skonfigurowanie przyznanego w procesie Rejestracji konta poczty elektronicznej.

### § 4

1. W przypadku gdy w Lokalu nie ma łącza, Klient jest obowiązany udostępnić TP Lokal w celu jego instalacji we wspólnie uzgodnionym terminie. Usługa jest dostępna w Lokalu, w którym istnieją możliwości techniczne do jej świadczenia na łączu.
2. Usługa może być świadczona na łączu, na którym TP albo Dostawca świadczy Usługę telefoniczną.
3. Usługa nie jest świadczona na łączu, na którym są aktywne usługi TP: neostrada plus, sdi tp, dostęp do Internetu DSL tp oraz inne usługi TP, których regulaminy lub cenniki wykluczają możliwość świadczenia Usługi.
4. Abonenci usług neostrada plus, sdi tp oraz pakiety internetowe tp mają możliwość zamiany dotychczasowych usług dostępu do Internetu na Usługę na tym samym łączu, bez ponoszenia niekorzystnych konsekwencji związanych z wypowiedzeniem umów o świadczenie tych usług, zawartych na czas określony.
5. **Warunkiem rozpoczęcia korzystania z Usługi przez Abonenta jest zawarcie Umowy i przeprowadzenie procesu Rejestracji w terminie 30 dni od daty podpisania Umowy.**
6. **Świadczenie Usługi oraz naliczanie opłat rozpoczyna się od dnia przeprowadzenia procesu Rejestracji i pod warunkiem istnienia możliwości technicznych do przeprowadzenia Rejestracji.**
7. **Jeżeli Abonent nie dokona Rejestracji w terminie, o którym mowa w ust. 5, Umowa wygasa. Skorzystanie z Usługi wymaga ponownego złożenia zamówienia, zgodnie z zasadami określonymi w Dziale III Regulaminu.**
8. Zawarcie Umowy jest równoznaczne z wypowiedzeniem umów o świadczenie usług, o których mowa w ust. 4. Umowy o świadczenie usług neostrada plus i sdi tp wygasają w dniu rozpoczęcia świadczenia Usługi, po dokonaniu Rejestracji zgodnie z ust. 5. Umowy o świadczenie usługi pakiety internetowe tp wygasają z końcem Okresu rozliczeniowego, w którym nastąpiła Rejestracja.
9. Abonenci mają możliwość zamiany Usługi na usługę dostęp do Internetu DSL tp, zgodnie z regulaminem usługi dostęp do Internetu DSL tp, na tym samym łączu, bez ponoszenia niekorzystnych konsekwencji związanych z wypowiedzeniem Umowy.

10. W przypadku zmiany Opcji Usługi Abonent nie jest zobowiązany do przeprowadzenia ponownego procesu Rejestracji.

#### § 5

1. Każdorazowo po zakończeniu połączenia z siecią Internet następuje rozliczenie Limitu transferu, występującego w ramach danej Opcji Usługi oraz Transferu abonamentowego.
2. W przypadku korzystania z Usługi w Opcji, w której występuje limitowanie transferu rozliczenie, o którym mowa w ust. 1, dotyczy ruchu kierowanego na adres IP, przyznany Abonentowi w wyniku pozytywnego zakończenia procesu Autoryzacji.
3. W przypadku korzystania z Usługi w Opcji, w której występuje limitowanie transferu, ilość wykorzystanego transferu w danym Okresie rozliczeniowym stanowi suma ilości danych, przesłanych (w kierunku do komputera Abonenta) w trakcie połączeń, które zostały zakończone w danym Okresie rozliczeniowym.
4. Niewykorzystana w danym Okresie rozliczeniowym wielkość Limitu transferu, związanego z Opcją Usługi oraz Transfer abonamentowy nie przechodzą na następny Okres rozliczeniowy.
5. **Zwiększenie Limitu transferu, związanego z Opcją Usługi, o Transfer abonamentowy wymaga złożenia zamówienia za pośrednictwem Panelu administracyjnego albo w Komórce organizacyjnej. Złożenie zamówienia za pośrednictwem Panelu administracyjnego wymaga wpisania przez Abonenta Jego ID i PIN.**
6. Zamówienie, o którym mowa w ust. 5, powinno zostać złożone nie później, niż 10 dni przed rozpoczęciem Okresu rozliczeniowego, od którego Transfer abonamentowy ma być naliczany.
7. Zamówienia Transferu abonamentowego, złożone na mniej niż 10 dni przed rozpoczęciem Okresu rozliczeniowego, od którego Transfer abonamentowy ma być naliczany, będą traktowane jak złożone w kolejnym Okresie rozliczeniowym.
8. Abonent może złożyć zamówienie na Transfer abonamentowy tylko jeden raz w ciągu Okresu rozliczeniowego.
9. Limit transferu dla Usługi, świadczonej na rzecz Abonenta, zostanie zwiększony w pierwszym dniu Okresu rozliczeniowego, następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym zostało złożone zamówienie Transferu abonamentowego, z zastrzeżeniem ust. 7.
10. W danym Okresie rozliczeniowym Abonent może korzystać z jednego z wariantów Transferu abonamentowego, znajdujących się w Cenniku.
11. Transfer abonamentowy będzie naliczany, zgodnie z wybranym przez Abonenta wariantem, również w przypadku dokonania przez Abonenta zmiany użytkowanej Opcji Usługi.
12. Abonent może złożyć oświadczenie o rezygnacji z Transferu abonamentowego z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego. Oświadczenie takie powinno zostać złożone w Panelu administracyjnym lub na piśmie w Komórce organizacyjnej.
13. Konsumentowi przysługuje prawo rezygnacji z Transferu abonamentowego w terminie 10 dni od dnia złożenia zamówienia na Transfer abonamentowy. Rezygnacja powinna być złożona za pośrednictwem Panelu administracyjnego albo na piśmie w Komórce organizacyjnej.

#### § 6

W ramach korzystania z Usługi Abonent zobowiązany jest:

- 1) **niezwłocznie powiadomić TP o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach, lub przerwach w świadczeniu Usługi oraz o niewłaściwej jakości Usługi, utracie PIN lub uzyskaniu PIN przez nieuprawnioną osobę trzecią,**
- 2) **do ochrony oraz nieudostępniania swojego Hasła lub PIN osobom trzecim,**
- 3) nie dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody,
- 4) nie umożliwiać korzystania z Usługi osobom trzecim poza Lokalem,
- 5) nie prowadzić jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci Internet,
- 6) nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową TP lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów TP, służących udostępnieniu i monitorowaniu Usługi oraz urządzeń i łączy TP, przeznaczonych do przekazywania informacji na odległość,
- 7) przestrzegać przepisów prawa i treści Regulaminu i Umowy, a w szczególności nie dostarczać treści o charakterze bezprawnym przy wykorzystaniu Usługi.

#### § 7

1. TP ma prawo do ograniczenia (zmniejszenia prędkości transmisji danych w kierunku do komputera Abonenta do 32 kbps) lub zawieszenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent narusza postanowienia § 6 pkt 2) – 7) lub pozostaje w opóźnieniu z płatnością należności za Usługę przez okres dłuższy niż jeden Okres rozliczeniowy. Powyższe nie narusza prawa TP do rozwiązania Umowy na podstawie § 13 ust. 4.

2. Przed ograniczeniem lub zawieszeniem świadczenia Usługi TP wzywa Abonenta do usunięcia przyczyn ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi..
3. Ograniczenie lub zawieszenie przez TP świadczenia Usługi trwa do czasu usunięcia przyczyny będącej podstawą zawieszenia lub ograniczenia.
4. W trakcie ograniczenia świadczenia Usługi, TP pobiera opłaty abonamentowe określone w § 19.
5. W trakcie zawieszenia świadczenia Usługi, TP nie pobiera opłat określonych w § 19.
6. Wznowienie świadczenia Usługi przez TP po zaprzestaniu naruszeń, o których mowa w ust. 1 lub po uregulowaniu wymagalnych należności wraz z odsetkami, skutkuje obciążeniem Abonenta opłatą zgodną z Cennikiem.
7. TP zastrzega sobie prawo do rozłączania połączenia internetowego (rozłączenie serwisowe – time out), wymagającego ponownej Autoryzacji.

### **Dział III. Umowa o świadczenie Usługi**

#### **§ 8**

1. Klient może składać zamówienie na świadczenie Usługi w Komórce organizacyjnej, COT, u opiekuna Klienta biznesowego TP lub w punktach sprzedaży wskazanych przez TP. TP dopuszcza możliwość składania zamówień w postaci elektronicznej.
2. Zamówienie jest traktowane jako oferta Klienta, zgodnie z art. 66 i nast. Kodeksu cywilnego.
3. Zamówienie, złożone w postaci elektronicznej, wiąże Klienta po potwierdzeniu jego otrzymania przez TP.
4. Umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta w formie pisemnej po spełnieniu przez Klienta warunków wynikających z Regulaminu
5. Umowa może być zawarta z Klientem, posiadającym Tytuł prawny do Lokalu.
6. W przypadku posiadania przez Klienta Tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, instalacja Łącza w Lokalu wymaga przedstawienia przez Klienta pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej.
7. Przepisu ust. 6 nie stosuje się w przypadku, gdy właścicielem, użytkownikiem wieczystym nieruchomości lub członkiem spółdzielni mieszkaniowej jest osoba prawna.
8. Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy poprzez pisemne oświadczenie złożone w Komórce organizacyjnej w terminie 10 dni od dnia jej podpisania.
9. W przypadku rezygnacji Klienta ze świadczenia Usługi w trybie określonym w ust. 8., Umowa uważana jest za nie zawartą, a Klient jest zwolniony z wszelkich opłat za Usługę.

#### **§ 9**

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

#### **§ 10**

1. Umowa o świadczenie Usługi zawierana jest na czas nieokreślony lub na czas określony.
2. Zawarcie Umowy może być związane z przyznaniem Abonentowi ulg, szczegółowo określonych w Umowie.
3. Umowa na czas określony uważana będzie za przedłużoną na czas nieokreślony, o ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli w terminie co najmniej 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta.
4. Abonent, któremu TP świadczy Usługę na czas nieokreślony, może zawrzeć z TP aneks do Umowy na czas określony. Aneks wchodzi w życie z początkiem Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie, w którym został zawarty.

#### **§ 11**

TP zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy:

- 1) w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej.
- 2) w przypadku, określonym w § 4 ust. 3.

#### **§ 12**

TP może uzależnić zawarcie Umowy od:

- 1) udostępnienia przez Klienta danych przewidzianych w 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. W przypadku, gdy Umowa została zawarta na czas nieokreślony przez Klienta:
  - 1) niebędącego Konsumentem – może być rozwiązana przez każdą ze Stron w każdym czasie, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego,
  - 2) będącego Konsumentem – może być rozwiązana przez Abonenta, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego.
2. Abonent może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi na czas określony lub nieokreślony ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli:
  - 1) z przyczyn leżących po stronie TP nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni; w takim przypadku rozwiązanie Umowy przez Abonenta może nastąpić do ostatniego dnia pełnego Okresu rozliczeniowego następującego po zakończeniu okresu, w którym usługa nie działała,
  - 2) TP świadczy Usługę w sposób niezgodny z Umową.
3. TP może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta postanowień Regulaminu, Umowy lub Cennika, a w szczególności:
  - 1) opóźnienia w regulowaniu opłat za Usługę przez okres dłuższy niż jeden Okres rozliczeniowy od dnia płatności określonego na fakturze VAT,
  - 2) postanowień § 6 pkt 2) – 7).
4. **TP może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Abonent narusza przepisy prawa w związku z korzystaniem z Usługi, albo korzysta z Hasła lub PIN, których nie uzyskał w procesie Rejestracji.**
5. Przed rozwiązaniem umowy, w związku z opóźnieniem w regulowaniu opłat za Usługę lub naruszeniem przez Abonenta przepisów prawa, Regulaminu lub Umowy w związku z korzystaniem z Usługi, TP wzywa Abonenta do zaniechania naruszeń.
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. W przypadku rozwiązania Umowy zawartej na czas określony z przyczyn wskazanych w ust. 6, § 15 stosuje się odpowiednio.
8. Oświadczenie Abonenta w przedmiocie rozwiązania Umowy powinno zostać złożone w formie pisemnej w Komórce organizacyjnej.

#### § 14

1. Zmiana Opcji Usługi następuje na podstawie pisemnego aneksu do Umowy, który Abonent podpisuje w punkcie sprzedaży TP lub u opiekuna Klienta biznesowego TP.
2. TP może wprowadzić inną formę zmiany Opcji.
3. Zamówienie na zmianę Opcji Usługi, Abonent składa w punkcie sprzedaży TP, w COT lub u opiekuna Klienta biznesowego. TP dopuszcza możliwość składania zamówień w postaci elektronicznej.
4. Zamówienie, o którym mowa w ust. 3., może zostać złożone tylko jeden raz w ciągu Okresu rozliczeniowego.
5. Aneks do Umowy, dotyczący zmiany Opcji Usługi w kolejnym Okresie rozliczeniowym, powinien zostać zawarty nie później, niż 10 dni przed rozpoczęciem Okresu rozliczeniowego, w którym zmiana ma nastąpić. Aneksy do Umowy na zmianę Opcji, zawarte na mniej niż 10 dni przed rozpoczęciem Okresu rozliczeniowego, od którego zmiana ma nastąpić, będą traktowane jak zawarte w kolejnym Okresie rozliczeniowym.
6. W przypadku zmiany Opcji na niższą, naliczanie opłat za Usługę w nowej Opcji następuje od kolejnego Okresu rozliczeniowego występującego po Okresie rozliczeniowym, w którym został zawarty aneks do Umowy na zmianę Opcji, z zastrzeżeniem ust. 5.
7. W przypadku zmiany Opcji na wyższą, naliczanie opłat za Usługę w nowej Opcji następuje od kolejnego Okresu rozliczeniowego występującego po Okresie rozliczeniowym, w którym została przeprowadzona techniczna rekonfiguracja świadczenia Usługi.
8. Techniczna rekonfiguracja świadczenia Usługi następuje w terminie do ostatniego dnia (włącznie) Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym został zawarty aneks do Umowy na zmianę Opcji, z zastrzeżeniem ust. 5.
9. TP zastrzega sobie prawo odmowy dokonania technicznej rekonfiguracji świadczenia Usługi w przypadku stwierdzenia braku możliwości technicznych. W przypadku zaistnienia takich okoliczności TP świadczy Usługę na dotychczasowych zasadach, przy czym nie stosuje się zapisu § 8 ust. 8 niniejszego Regulaminu oraz tracą moc zapisy aneksu do Umowy, dotyczące zmiany Opcji Usługi.

## Dział IV. Odpowiedzialność

### § 15

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 miesięcznych opłat abonamentowych, określonych w § 19 ust. 2. i 3.
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, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych, określonych w § 19 ust. 2. i 3.
5. W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej w ust. 2. kary umownej Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
6. Abonentowi przysługuje również uprawnienie do żądania kary umownej i zwrotu opłaty abonamentowej za daną płatną okresowo Usługę dodaną, na zasadach określonych w ust. 2. – 4.
7. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu Usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.

### § 16

1. TP świadczy Usługę z zachowaniem wskaźników jakości określonych przepisami prawa.
2. TP nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet.
3. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczoną Usługą TP podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej Usługi.
4. TP zapewnia należyłą staranność, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
5. W ramach obsługi serwisowej TP zapewnia Abonentowi:
  - 1) przygotowanie Łącza do dokonania Rejestracji Usługi w ramach możliwości technicznych,
  - 2) okresowe przeglądy stanu technicznego pracy łącza oraz sprawdzanie parametrów łącza poprzez bieżące, cykliczne ich pomiary, eliminowanie usterek,
  - 3) techniczną pomoc związaną ze świadczeniem Usługi po zgłoszeniu przez Abonenta, obejmującą w szczególności:
    - a. pomoc w instalacji Zestawu instalacyjnego i konfiguracji Usługi oraz Usług dodanych,
    - b. eliminowanie usterek i nieprawidłowości w dostarczaniu Usługi,
    - c. usuwanie awarii.
  - 4) możliwość telefonicznej obsługi przez całą dobę za pośrednictwem COT, którego numer znajduje się na stronie [www.tp.pl](http://www.tp.pl), a w tym:
    - a. uzyskiwanie informacji o Usłudze,
    - b. pomoc w wyborze Opcji Usługi i Zestawu instalacyjnego, odpowiadających wymogom Klienta,
    - c. obsługę Abonenta na odległość w zakresie składania zleceń i realizacji Usługi w ramach Umowy, zgodnie z aktualną ofertą i cennikami TP, z wyłączeniem realizacji zleceń, które wymagają zawarcia umowy w formie pisemnej,
    - d. pomoc techniczną i zgłoszenie usterek i awarii,
    - e. złożenie reklamacji.
6. Abonent jest zobowiązany umożliwić sprawdzenie stanu technicznego Łącza w Lokalu o ile jest to konieczne do należytego świadczenia Usługi lub rozpatrzenia reklamacji. Sprawdzenie następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem.

### § 17

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 § 15 ust. 2 - 4),
  - 5) wadliwe działanie Usługi w przypadku zainstalowania i użytkowania modemu, który nie występuje na Liście referencyjnej,
  - 6) **następstwa udostępnienia osobom trzecim przez Abonenta Hasła lub PIN, które uzyskał w procesie Rejestracji.**

2. TP nie zapewnia wsparcia technicznego w zakresie modemów Abonentom, którzy korzystają z modemu spoza Listy referencyjnej.

#### § 18

**Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody, wyrządzone przez użytkowników sieci Internet, posługujących się Jego Hasłem lub PIN.**

### Dział V. Opłaty

#### § 19

1. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania opłat, zgodnie z Cennikiem.
2. W ramach opłaty abonamentowej za Usługę Abonent otrzymuje:
  - 1) dostęp do sieci Internet o określonej w Cenniku prędkości transmisji danych od i do swojego komputera (z ograniczeniem ilości informacji przesyłanych w kierunku do komputera Abonenta, określonym w Cenniku),
  - 2) udogodnienia towarzyszące, określone w Cenniku.
3. Opłata abonamentowa, o której mowa w ust. 2, jest powiększana o opłatę abonamentową za utrzymanie Łącza (zgodnie z Cennikiem) z wyłączeniem przypadku, gdy Usługa jest świadczona na Łączu, na którym TP albo Dostawca świadczy Usługę telefoniczną.
4. Jeżeli okres świadczenia Usługi nie obejmuje pełnego Okresu rozliczeniowego, wówczas za każdy dzień świadczenia Usługi w takim Okresie rozliczeniowym Abonent zapłaci opłatę w wysokości 1/30 opłat abonamentowych, o których mowa w ust. 2 i 3.

#### § 20

- 1. Rozpoczęcie naliczania opłat następuje od dnia dokonania przez Abonenta Rejestracji.**
2. W przypadku nieotrzymania faktury VAT za Okres rozliczeniowy, Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt w Komórce organizacyjnej.
3. Faktury VAT za usługi telekomunikacyjne doręczane są Abonentowi przesyłką pocztową w granicach Rzeczypospolitej Polskiej lub w inny sposób uzgodniony przez Strony.
4. Termin płatności wynosi 14 dni od dnia wystawienia faktury VAT.
5. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek TP.
6. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat TP nalicza odsetki ustawowe.
7. Abonent jest zobowiązany do wpłacania należności za usługi zgodnie z wystawioną fakturą na indywidualny numer konta bankowego podany w dokumencie płatniczym, którego dotyczy wpłata. W przypadku, gdy Abonent dokonuje wpłaty na druku niestandardowym (druku wpłaty innym niż wysłany wraz z dokumentem płatniczym) lub za pomocą przelewu bankowego, zobowiązany jest podać swój numer ewidencyjny, określony na dokumencie płatniczym oraz podać numer dokumentu, za który następuje wpłata. W przypadku braku takiego wskazania, wpłata zostanie rozliczona na poczet zaległości wynikających z najstarszych faktur VAT wraz z odsetkami. W przypadku braku możliwości zidentyfikowania Abonenta dokonującego wpłaty, zostanie ona zwrócona przez TP do banku, który zrealizował wpłatę.

#### § 21

1. W przypadku naruszenia obowiązków, o których mowa w § 6 pkt. 4), Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty zgodnie z Cennikiem (udostępnienie Usługi poza Lokal).
2. W przypadku rozwiązania Umowy przez TP z winy Abonenta lub jej rozwiązania przez Abonenta przed upływem okresu, na jaki została zawarta, TP ma prawo w terminie do 24 miesięcy od dnia następującego po dniu rozwiązania Umowy żądać zwrotu ulg, udzielonych Abonentowi w związku z zawarciem Umowy, z wyłączeniem przypadków określonych w § 13 ust. 2.

### Dział VI. Reklamacje

#### § 22

Abonent może składać reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.

#### § 23

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

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 do 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie do 14 dni od dnia jej złożenia. W potwierdzeniu TP określa nazwę, adres i numer telefonu Komórki organizacyjnej TP, rozpatrującej reklamację.
5. Reklamacja może być złożona w terminie do 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana, albo miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
6. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 5, pozostawia się bez rozpoznania, o czym TP niezwłocznie powiadamia 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, albo numer Łącza, na których świadczona jest Usługa,
  - 5) numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez TP, umieszczony na fakturze VAT lub adres zakończenia Łącza,
  - 6) datę zawarcia Umowy,
  - 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, że niezuzupełnienie 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 do 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 lub informacja o zaksięgowaniu należności na poczet zadłużenia wobec TP,
  - 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 Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
- 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 zostaną zgodnie z wnioskiem Abonenta zwrócone przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy albo zaksięgowane w formie bonifikaty na poczet przyszłych należności za Usługę.
2. W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości faktury VAT, za czas trwania postępowania reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją.
3. W przypadku, gdy TP posiada wobec reklamującego wymagalną i niesporną wierzytelność pieniężną z tytułu Umowy, która może być dochodzona w postępowaniu przed sądem lub innym organem państwowym, może ją potrącić z wierzytelności reklamującego tj. z kwoty pieniężnej przysługującej reklamującemu w wyniku uwzględnienia (uznania) reklamacji. Oświadczenie TP o dokonaniu potrącenia przesyłane jest reklamującemu wraz z odpowiedzią na reklamację.
4. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczenia należności za usługi nie objęte reklamacją.

### **Dział VII. Postanowienia przejściowe i końcowe**

#### § 29

W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie i Cenniku stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne.

#### § 30

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

#### § 31

1. Abonent jest zobowiązany do poinformowania TP o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie, w szczególności o utracie Tytułu prawnego do Lokalu, wszczęciu wobec niego postępowań upadłościowych oraz innych postępowań sądowych mogących mieć wpływ na wykonywanie Umowy, w terminie do 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań.
2. Abonent jest zobowiązany do doręczenia dokumentów potwierdzających zaistnienie zmian lub wszczęcia postępowania.
3. W przypadku nie poinformowania o zmianie adresu lub innych danych wszelka korespondencja, wysłana przez TP, będzie uważana za skutecznie doręczoną.

#### § 32

1. TP doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w Regulaminie lub doręcza Abonentowi zmieniony Regulamin z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a TP nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, chyba że konieczność wprowadzenia zmian Regulaminu wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.
2. TP doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku lub doręcza Abonentowi zmieniony Cennik z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji zmian Cennika, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy. Jeżeli Abonent skorzysta z prawa wypowiedzenia Umowy w przypadku podwyższenia cen, TP nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, chyba że konieczność podwyższenia cen następuje na skutek zmiany przepisów prawa.

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.
4. Doręczenie Regulaminu lub Cennika może w szczególności nastąpić w formie przesyłki elektronicznej, opatrzonej podpisem elektronicznym, dostarczonej na domyślny adres poczty elektronicznej, o którym mowa w § 3 ust. 2, o ile Abonent wyrazi zgodę na przetwarzanie adresu poczty elektronicznej w związku ze świadczoną Usługą.

#### § 33

Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.03.2010r. r.