

regulamin

świadczenia usługi pakiety telewizyjne tp

Spis treści:

Dział I. Definicje

Dział II. Postanowienia ogólne

Dział III. Zakres i warunki świadczonej Usługi

Dział IV. Umowa

Rozdział I. Zawarcie i realizacja Umowy

Rozdział II. Zmiana Umowy. Rozwiązanie Umowy

Dział V. Odpowiedzialność

Dział VI. Opłaty

Dział VII. Tryb postępowania reklamacyjnego

Dział VIII. Postanowienia przejściowe i końcowe

Dział I.

Definicje

§ 1

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. Abonent – Konsument, na rzecz którego świadczona jest Usługa na podstawie Umowy zawartej z TP w formie pisemnej, będący jednocześnie stroną umowy o świadczenie usługi videostrada tp albo oferty multipakiet tp.
2. Cennik – cennik usługi pakiety telewizyjne tp.
3. Centrum Obsługi Telefonicznej (COT) – Komórka organizacyjna TP umożliwiająca Abonentom, poprzez kontakt telefoniczny z numerem 0 801 321 123 realizację zleceń wskazanych w Regulaminie oraz innych zleceń dopuszczonych przez TP.
4. Komórka organizacyjna TP – komórka organizacyjna TP lub podmiotu z Grupy Kapitałowej TP, bezpośrednio obsługująca Abonentów.
5. Konsument – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usługi lub korzystająca z Usługi dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
6. Lokal – miejsce, w którym świadczona jest usługa videostrada tp albo oferta multipakiet tp.
7. Okres rozliczeniowy – okres jednego miesiąca, będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec TP, za który wystawiana jest faktura za usługi telekomunikacyjne, rozpoczynający się i kończący we wskazanych na fakturze dniach miesiąca.
8. Opłaty abonamentowe – określone w Cenniku opłaty za korzystanie z pakietów telewizyjnych tp.
9. Pakiety telewizyjne tp - grupy Programów telewizyjnych, zróżnicowane pod względem programowym i cenowym, udostępniane odpłatnie w ramach Usługi, zgodnie z obowiązującym Cennikiem, Abonentom posiadającym aktywny dostęp do oferty pakietów telewizyjnych tp, podzielone na następujące kategorie:
 - 1) Pakiety TP – wyodrębnione przez TP grupy Programów telewizyjnych oferowanych wyłącznie razem, za opłatą różniącą się w zależności od zawartości programowej, zgodnie z obowiązującym Cennikiem;
 - 2) Pakiety Specjalne - wyodrębnione przez TP pod względem treści, nadawcy lub innych kryteriów obranych przez TP grupy Programów telewizyjnych oferowane, za opłatą różniącą się w zależności od zawartości programowej, zgodnie z obowiązującym Cennikiem;
 - 3) Pakiety Mieszane – wybrane przez TP Pakiety TP i/lub Pakiety Specjalne i/lub dodatkowe Programy telewizyjne, oferowane w połączonej ofercie (min. 2), zgodnie z obowiązującym Cennikiem;

- 4) Pakiety Ekskluzywne – wyodrębnione przez TP pod względem treści, nadawcy lub innych kryteriów obranych przez TP, grupy Programów telewizyjnych, wprowadzone do oferty TP odrębnym regulaminem i cennikiem.
10. Programy telewizyjne – programy nadawane przez inne organizacje, a rozprowadzane przez TP w sieci kablowej, zgodnie z zawartymi umowami oraz obowiązującymi przepisami.
11. Regulamin – „Regulamin świadczenia usługi pakiety telewizyjne tp”.
12. Rejestracja – weryfikacja uprawnień Abonenta do korzystania z usługi videostrada tp (w tym w ofercie multipakiet tp) na podstawie ID i Kodu poufnego. Klient podaje ID i Kod poufny po umieszczeniu Karty w Dekoderze i połączeniu go z Odbiornikiem TV i z Zestawem Instalacyjnym livebox tp. TP powiadamia Abonenta SMS-em o gotowości technicznej do dokonania Rejestracji.
13. TP – Telekomunikacja Polska Spółka Akcyjna z siedzibą i adresem w Warszawie (00-105) przy ulicy Twardej 18, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000010681, REGON 012100784, NIP 526-02-50-995.
14. Umowa – zawarta między Abonentem a TP umowa o świadczenie usługi pakiety telewizyjne tp.
15. Usługa – usługa pakiety telewizyjne tp świadczona w technologii cyfrowej z wykorzystaniem łączy DSL w sieci kablowej TP, polegająca na umożliwieniu Abonentowi dostępu do Programów telewizyjnych w ramach oferty pakietów telewizyjnych tp na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku.

Dział II.

Postanowienia ogólne

§ 2

Regulamin określa zakres i warunki wykonywania Usługi przez TP.

§ 3

TP świadczy Usługę zgodnie z obowiązującym prawem, z zachowaniem wymaganej jakości, w zakresie i na warunkach określonych w Cenniku, Regulaminie i Umowie.

§ 4

Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika, w tym do terminowego uiszczania opłat wynikających z Cennika. Regulamin i Cennik stanowią integralną część Umowy, są nieodpłatnie przekazywane Abonentowi wraz z Umową oraz na każde żądanie Abonenta, są również dostępne na stronach internetowych www.neostrada.pl i www.tp.pl.

Dział III.

Zakres i warunki świadczenia Usługi

§ 5

W zakresie istniejących możliwości technicznych Usługa jest dostępna w Lokalu, w którym TP świadczy usługę videostrada tp albo ofertę multipakiet tp.

§ 6

1. W ramach świadczenia Usługi TP zobowiązuje się w zakresie istniejących możliwości technicznych do zapewnienia Abonentowi dostępu do cyfrowej jakości Programów telewizyjnych, w formie i zakresie przekazanych TP przez ich nadawców, w ramach pakietów telewizyjnych tp, za pośrednictwem usługi videostrada tp albo oferty multipakiet tp.
2. TP uprawniona jest do zmiany oferty programowej pakietów telewizyjnych tp, przy czym zmiana taka może następować w przypadku wystąpienia następujących okoliczności:
 - 1) przyczyny niezależne od TP leżące po stronie nadawcy, w szczególności: zaprzestanie nadawania, zmiana charakteru Programu telewizyjnego lub obniżenie jego jakości, problemy techniczne po stronie nadawcy, zawartość Programu telewizyjnego naruszająca prawo lub uzasadnione prawa osób trzecich,
 - 2) zmiany stanu prawnego uniemożliwiające TP kontynuowanie rozprowadzania Programu telewizyjnego lub
 - 3) względy techniczne uniemożliwiające TP dalsze rozprowadzanie Programu telewizyjnego.
3. O zmianie oferty programowej, o której mowa w ust. 2, TP zobowiązana jest powiadomić pisemnie Abonenta z co najmniej 14 -dniowym wyprzedzeniem.
4. W przypadku dokonania przez TP zmiany oferty programowej, o której mowa w ust. 2, Abonent ma prawo do rozwiązania Umowy. Oświadczenie Abonenta w przedmiocie rozwiązania Umowy powinno zostać złożone przed wejściem w życie zmiany.
5. TP podejmie starania celem zastąpienia Programu telewizyjnego wycofanego z reemisji w wyniku zaistnienia okoliczności określonych w ust. 2 Programem telewizyjnym o tej samej lub zbliżonej tematyce.

§ 7

1. Abonent może zamówić Usługę w Komórce organizacyjnej TP lub punktach sprzedaży wskazanych przez TP. Zamówienia mogą być zgłaszane przez Abonentów pisemnie albo za pomocą środków porozumiewania się na odległość.
2. Zamówienie jest traktowane jako oferta zgodnie z art. 66 i nast. Kodeksu cywilnego.
3. Warunkiem uzyskania dostępu do oferty pakietów telewizyjnych tp jest złożenie przez Abonenta zamówienia na Usługę i zawarcie Umowy wraz z co najmniej jednym aktywnym pakietem telewizyjnym tp.
4. Korzystanie z dostępu do oferty pakietów telewizyjnych tp w ramach Umowy zawartej na czas określony wiąże się z obowiązkiem korzystania przez Abonenta z co najmniej jednego aktywnego pakietu telewizyjnego tp przez okres wskazany w Umowie, liczony od dnia

uzyskania przez Abonenta możliwości korzystania z dostępu do oferty pakietów telewizyjnych tp

5. W przypadku przekształcenia Umowy zawartej na czas określony na Umowę zawartą na czas nieokreślony, zgodnie z postanowieniami § 13 ust. 4, dostęp do oferty pakietów telewizyjnych tp pozostaje aktywny przez cały czas trwania Umowy.
6. Zmiana przez Abonenta każdego zamówionego pakietu telewizyjnego tp jest możliwa nie wcześniej niż po upływie dwóch pełnych Okresów rozliczeniowych.
7. Zmiana wybranego przez Abonenta pakietu telewizyjnego tp przed upływem okresu, o którym mowa w ust. 6, jest możliwa jedynie w sytuacji zastąpienia wybranego uprzednio pakietu telewizyjnego tp pakietem telewizyjnym tp o wyższej opłacie.
8. Abonent może aktywować dowolną ilość pakietów telewizyjnych tp z zastrzeżeniem, iż Abonent nie może dodatkowo aktywować w okresie, w którym korzysta z Pakietu Mieszanego żadnych pakietów telewizyjnych tp wchodzących w jego skład.
9. Abonent posiadający dostęp do oferty pakietów telewizyjnych tp może składać zamówienia dotyczące aktywacji kolejnych pakietów telewizyjnych tp, rezygnacji z dotychczas zamówionych pakietów telewizyjnych tp lub ich zmiany, telefonicznie przez całą dobę pod numerem - 0801321123 lub poprzez inny kanał sprzedaży wskazany przez TP na stronie www.tp.pl.
10. TP zapewnia Abonentowi możliwość korzystania z dostępu do oferty pakietów telewizyjnych tp:
 - 1) w terminie do 5 dni roboczych od dnia Rejestracji lub
 - 2) w terminie do 5 dni roboczych od dnia zawarcia przez Abonenta Umowy, w przypadku już zarejestrowanej usługi videostrada tp (w tym w ofercie multipakiet tp).
11. Aktywacja kolejnego pakietu telewizyjnego tp zamówionego w sposób określony w ust. 9 następuje w terminie do 5 dni roboczych od dnia złożenia przez Abonenta zamówienia.
12. Świadczenie Usługi nie może zostać na wniosek Abonenta zawieszona.
13. Abonent nie może korzystać z Usługi poza Lokalem.
14. TP może do swojej oferty wprowadzić Pakiety Ekskluzywne na zasadach określonych w odrębnym regulaminie i cenniku.

§ 8

1. Wszelkie nieprawidłowości związane z funkcjonowaniem Usługi Abonent może zgłaszać przez całą dobę w COT pod numerem – 0 800 321 123.
2. W ramach obsługi serwisowej TP zapewnia pomoc związaną ze świadczeniem Usługi po otrzymaniu przez TP zgłoszenia Abonenta w szczególności:
 - 1) udzielanie informacji o Usłudze,
 - 2) pomoc w wyborze pakietów telewizyjnych tp, odpowiadających wymogom Klienta,
 - 3) obsługa 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,
 - 4) przyjmowanie reklamacji.

§ 9

1. W ramach korzystania z Usługi Abonent zobowiązany jest:
 - 1) niezwłocznie powiadomić TP o wszelkich nieprawidłowościach oraz o przerwach w świadczeniu Usługi,
 - 2) nie umożliwiać korzystania z Usługi innym podmiotom poza Lokalem bez zgody TP,
 - 3) nie powodować jakichkolwiek zakłóceń w działaniu Usługi, w szczególności nie podejmować jakichkolwiek działań mogących uszkodzić infrastrukturę sieciową TP lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów TP.
2. Programy telewizyjne i wchodzące w ich skład audycje chronione są prawem autorskim. Korzystanie z nich ograniczone jest wyłącznie do dozwolonego użytku własnego. Abonent nie ma prawa do dokonywania jakichkolwiek działań polegających na ich rozpowszechnianiu (w tym publicznym) przetwarzaniu, utrwalaniu, kopiowaniu, obróbce lub dystrybucji.

§ 10

1. W ramach Umowy TP ma prawo zawieszenia Usługi do czasu uregulowania przez Abonenta wynikających z faktury VAT wymagalnych należności związanych ze świadczeniem przez TP Usługi, powyższe nie narusza jednak prawa do rozwiązania Umowy w trybie § 17 ust. 4 i 5.
2. **Przed zawieszeniem świadczenia Usługi TP wzywa Abonenta do usunięcia przyczyn zawieszenia świadczenia Usługi.**
3. **W trakcie zawieszenia TP nie pobiera opłat, o których mowa w § 21.**

Dział IV.

Umowa

Rozdział I.

Zawarcie i realizacja Umowy

§ 11

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, na podstawie zamówienia złożonego przez Abonenta.
2. Umowa określa w szczególności:
 - 1) nazwę, adres i siedzibę TP,
 - 2) opis świadczonej usługi i informację o ewentualnej promocji,
 - 3) zakres obsługi serwisowej,
 - 4) informacje dotyczące cen oraz sposób uzyskania informacji o aktualnym cenniku TP,
 - 5) czas trwania Umowy oraz warunki przedłużenia i rozwiązania Umowy,
 - 6) wysokość kar umownych,
 - 7) tryb postępowania reklamacyjnego,
 - 8) informację o możliwości rozwiązania sporu w drodze postępowania mediacyjnego, przed sądem polubownym lub sądem powszechnym.
3. Jeśli Abonent nie dokona Rejestracji (w tym w ofercie multipakiet tp) Umowę uważa się za niezawartą.

4. Umowa może być zawarta w Komórcie organizacyjnej TP lub poza lokalem TP.
5. W przypadku zawarcia Umowy poza lokalem TP, TP informuje Konsumenta, iż przysługuje mu 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 do Komórki organizacyjnej TP.
7. W przypadku odstąpienia przez Abonenta od Umowy w trybie określonym w ust. 5, Umowa uważana jest za niezawartą, a Abonent będzie zwolniony z wszelkich opłat za Usługę.
8. Abonent nie może dokonać przeniesienia praw i obowiązków wynikających z Umowy na osobę trzecią.

§ 12

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 lub przez należycie umocowanego przedstawiciela.
3. Pełnomocnictwo do reprezentowania Abonenta w zakresie zawarcia lub wykonywania Umowy powinno być udzielone w formie pisemnej.

§ 13

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony nie krótszy niż 12 miesięcy albo na czas nieokreślony.
2. Zawarcie Umowy na czas określony możliwe jest w sytuacji, gdy Abonent przez cały okres obowiązywania Umowy będzie także stroną umowy o świadczenie usługi videostada tp albo umowy o świadczenie oferty multipakiet tp.
3. W przypadku Umowy zawartej na czas określony okres, na który została zawarta Umowa upływa z końcem okresu wskazanego w Umowie, i jest liczony od dnia uzyskania przez Abonenta możliwości korzystania z dostępu do oferty pakietów telewizyjnych tp.
4. Jeżeli co najmniej na 30 dni przed końcem okresu, na jaki Umowa została zawarta, Abonent nie wyrazi innej dyspozycji Umowa ulega przekształceniu w Umowę na czas nieokreślony.

§ 14

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 Abonent zalega z opłatami na rzecz TP,
- 3) w wyniku innej, niż określona w pkt 2, negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, dokonanej na podstawie danych będących w posiadaniu TP lub informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej.

§ 15

TP może uzależnić zawarcie Umowy od:

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

Rozdział II.

Zmiana Umowy. Rozwiązanie Umowy.

§ 16

Umowa może zostać zmieniona za porozumieniem stron w drodze pisemnego aneksu.

§ 17

1. W przypadku, gdy Umowa została zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez Abonenta, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego.
2. Abonent może rozwiązać Umowę zawartą na czas nieokreślony lub na czas określony ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie TP:
 - 1) Abonent nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni,
 - 2) TP świadczy Usługę niezgodnie z Umową.
3. Rozwiązanie przez Abonenta Umowy zawartej na czas określony lub przez TP z winy Abonenta, wiąże się z obowiązkiem zwrotu przez Abonenta ulgi przyznanej mu zgodnie z Umową, z zastrzeżeniem ust. 2. TP nalicza kwotę ulgi należną do zwrotu przez Abonenta proporcjonalnie do okresu jaki pozostał do końca Umowy.
4. Umowa może zostać rozwiązana przez TP ze skutkiem natychmiastowym w przypadku stwierdzenia nieprawidłowego wykonywania przez Abonenta postanowień Regulaminu, Umowy lub Cennika, a w szczególności:
 - 1) postanowień § 9,
 - 2) opóźnień w regulowaniu opłat **za Usługę** przez okres dłuższy niż 30 dni od dnia płatności określonego na fakturze VAT.
5. TP może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Abonent narusza przepisy prawa w związku z korzystaniem z Usługi.
- 6. Przed rozwiązaniem umowy, w związku z opóźnieniem w regulowaniu opłat za Usługę lub naruszenia przez Abonenta przepisów prawa, Regulaminu lub Umowy w związku z korzystaniem z Usługi, TP wzywa Abonenta do zaniechania naruszeń.**
7. TP może rozwiązać Umowę z miesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego w przypadku:
 - 1) zaprzestania świadczenia Usługi lub
 - 2) braku możliwości jej świadczenia ze względu na zaistniałe warunki techniczne.
- 8. W przypadku rozwiązania Umowy zawartej na czas określony z przyczyn wskazanych w ust. 7, § 19 stosuje się odpowiednio.**

9. Oświadczenie Abonenta w przedmiocie rozwiązania Umowy powinno być złożone w formie pisemnej w Komórcie organizacyjnej TP.

§ 18

Umowa wygasa z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia umowy o świadczenie usługi, o której mowa w § 5.

Dział V.

Odpowiedzialność

§ 19

1. TP odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie oraz obowiązujących przepisach prawa.
2. Za każdy dzień opóźnienia w rozpoczęciu świadczenia Usługi w stosunku do terminu określonego w Umowie, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę.
4. Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w Okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.
5. 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 za Usługę.
6. W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary umownej Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
7. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu Usługi powinno być wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.

§ 20

TP nie ponosi odpowiedzialności prawnej za:

- 1) treści przekazywane podczas korzystania z Usługi,
- 2) jakiegokolwiek zakłócenia w dostarczonym sygnale, wynikające z przyczyn leżących poza kontrolą TP,
- 3) brak odbioru lub pogorszoną jakość odbioru sygnału spowodowane złym stanem odbiorników Abonenta (w tym nieprzystosowanie Odbiornika TV do podłączenia Dekodera i Zestawu Instalacyjnego livebox tp),
- 4) szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Usługi (z zastrzeżeniem § 19 ust. 2 - 5).

Dział VI.

Opłaty

§ 21

1. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania opłat z tytułu Usługi zgodnie z Cennikiem.
2. W ramach Opłaty abonamentowej za pakiet telewizyjny TP Abonent otrzymuje dostęp do Programów telewizyjnych wchodzących w skład zamówionego pakietu telewizyjnego TP.
3. Uzyskanie dostępu do oferty pakietów telewizyjnych TP wymaga uiszczenia przez Abonenta opłaty aktywacyjnej określonej w Cenniku.
 4. Jeżeli okres świadczenia Usługi nie obejmuje pełnego Okresu rozliczeniowego, wówczas za każdy dzień świadczenia Usługi w takim Okresie rozliczeniowym Abonent zapłaci opłaty w wysokości 1/30 opłat abonamentowych.

§ 22

1. Rozpoczęcie naliczania opłat następuje od dnia zapewnienia Abonentowi możliwości korzystania z dostępu do oferty pakietów telewizyjnych TP.
2. TP nie pobiera opłat z tytułu zmiany pakietu telewizyjnego TP na inny w ramach oferty TP.
3. W przypadku nieotrzymania faktury VAT za Okres rozliczeniowy, Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt do Komórki organizacyjnej TP.
4. Termin płatności za usługę 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. Dokonywanie przez Abonenta na rzecz TP opłat przewidzianych Cennikiem nie zwalnia Abonenta z obowiązku wnoszenia opłat abonamentowych za posiadanie i używanie Odbiorników TV należnych z mocy obowiązujących na terenie RP przepisów.
8. W przypadku, jeśli Abonent zalega z opłatą za Usługę przez co najmniej jeden okres rozliczeniowy TP ma prawo zawieszenia Usługi do czasu uregulowania przez Abonenta wymagalnych należności.
9. W trakcie zawieszenia Usługi, o którym mowa w ust. 8, TP nie nalicza opłat z tytułu Usługi.

Dział VII.

Tryb postępowania reklamacyjnego

§ 23

1. Reklamacje mogą być składane z tytułu:
 - 1) niedotrzymania z winy TP terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
 - 2) niewykonywania lub nienależytego wykonywania przez TP Usługi,
 - 3) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.Reklamację może zostać złożona w każdej Komórce organizacyjnej TP.
3. Abonent może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w Komórce organizacyjnej TP, a także przy pomocy innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu bezpośrednio w Komórce organizacyjnej TP, pracownik TP lub osoba upoważniona przez TP przyjmująca reklamację, obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.

5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, elektronicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, TP w ciągu 14 dni 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 i adres Komórki organizacyjnej TP rozpatrującej reklamację oraz numer ewidencyjny reklamacji.

§ 24

1. 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.
2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym TP niezwłocznie powiadamia Abonenta.

§ 25

1. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania 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,
 - 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku żądania ich wpłaty,
 - 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 reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
2. Za dzień wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Komórki organizacyjnej TP.
3. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczenia należności za usługi nie objęte reklamacją.

§ 26

1. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w Regulaminie, za wyjątkiem § 25 ust.1 pkt 7, TP niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, a także – o ile uzna, że jest to konieczne dla 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 nie uzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpatrzenia.

§ 27

1. Komórka organizacyjna TP rozpatrująca reklamacje jest zobowiązana 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.

§ 28

1. Komórka organizacyjna TP rozpatrująca reklamację udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od jej złożenia.
2. Odpowiedź na reklamacje 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 kwoty i terminu jej wypłaty lub informacja o jej zaksięgowaniu 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.

§ 29

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 podany przez niego na 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.

§ 30

Szczegółowe zasady i tryb rozpatrywania reklamacji reguluje rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. Nr. 226, poz. 2291).

Dział VIII.

Postanowienia przejściowe i końcowe

§ 31

W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie i Cenniku stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. nr 16, poz.93 z późniejszymi zmianami), ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. nr 171, poz.1800 z późniejszymi zmianami) i wydanych na jej podstawie rozporządzeń, ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. nr 22, poz. 271 z późniejszymi zmianami.)

§ 32

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

§ 33

Abonent jest zobowiązany do poinformowania TP o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie, wszczęciu wobec niego postępowania upadłościowego oraz innych postępowań 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, wysyłana przez TP, będzie uważana za prawidłowo doręczoną.

§ 34

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.

§ 35

Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 marca 2010 r.