

regulamin

usługa tv

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 stroną umowy o świadczenie usługi telefonicznej w oparciu o dostęp analogowy.
2. **Cennik** – „Cennik usługa tv”.
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. **Dekoder** – urządzenie wraz z wyposażeniem umożliwiające podłączenie odbiornika TV do Zestawu instalacyjnego livebox tp i przetworzenie zakodowanego sygnału telewizyjnego do postaci zrozumiałej dla odbiornika TV. Dekoder jest urządzeniem niezbędnym do świadczenia Usługi. Wraz z dekoderelem TP udostępnia Abonentowi pilota. Dekoder z pilotem stanowi własność TP i jest oddawany do używania Abonentowi na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku.
5. **ID** – identyfikator Abonenta składający się z ciągu znaków alfanumerycznych, zawarty w Umowie, niezbędny w procesie Rejestracji.
6. **Infolinia wsparcia technicznego** – Komórka organizacyjna TP umożliwiająca Abonentom poprzez kontakt telefoniczny z numerem 0 800 102 102 uzyskanie wsparcia technicznego związanego z korzystaniem z Usługi.
7. **Karta** – unikalna mikroprocesorowa karta abonencka współpracująca z dekoderelem,
8. umożliwiająca Abonentowi korzystanie z Usługi poprzez zarządzanie prawami dostępu do określonych treści.
9. **Kod poufny** – numer zawarty w Umowie niezbędny w procesie Rejestracji Usługi.
10. **Komórka Organizacyjna TP** – Komórka organizacyjna TP lub podmiotu z grupy Kapitałowej TP, bezpośrednio obsługująca Abonentów.
11. **Konsument** – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usługi lub korzystająca z Usługi dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
12. **Lokal** – określone w Umowie miejsce wskazane przez Abonenta, w którym świadczona jest Usługa.
13. **Odbiornik TV** – odbiornik telewizyjny wykorzystywany przez Abonenta.
14. **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.
15. **Opłata abonamentowa** – określona w Cenniku opłata za dostęp (możliwość korzystania) z Usługi i oddania do używania dekodera i/lub Zestawu instalacyjnego livebox tp niezbędnego do korzystania z Usługi.
16. **Pakiet Partnera TP** – grupa programów telewizyjnych stanowiąca ofertę handlową Partnera TP, udostępniona w sieci kablowej TP na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez Abonenta z Partnerem TP. Opłata za dostęp do Pakietu Partnera TP jest uiszczana przez Abonenta na rzecz Partnera TP na podstawie wystawianej przez niego faktury VAT.

17. **Pakiet podstawowy** – opisana w załączniku do Umowy grupa programów telewizyjnych udostępnianych w ramach Usługi.
18. **Partner TP** – podmiot współpracujący z TP, udostępniający Abonentom Pakiet Partnera TP w sieci kablowej TP, na podstawie odrębnej umowy i cennika.
19. **Ponowne uruchomienie** – wznowienie świadczenia Usługi po uprzednim zawieszeniu Usługi przez TP, podlegające opłacie zgodnej z Cennikiem, wykonane w czasie obowiązywania Umowy.
20. **Programy telewizyjne** – programy nadawane przez inne organizacje, a rozprowadzane przez TP w sieci kablowej, zgodnie z zawartymi umowami oraz obowiązującymi przepisami.
21. **Protokół zdawczo-odbiorczy** – dokument stanowiący integralną część Umowy, potwierdzający przekazanie Abonentowi Zestawu instalacyjnego livebox tp, dekodera Karty oddawanych przez TP do używania w ramach Umowy.
22. **Regulamin** – „Regulamin świadczenia usługi tv” przez Telekomunikację Polską S.A.
23. **Rejestracja Usługi** – weryfikacja uprawnień Abonenta do korzystania z Usługi na podstawie ID i Kodu poufnego. Klient podaje ID i Kod poufny po umieszczeniu Karty w dekodерze i połączeniu go z odbiornikiem TV i z Zestawem instalacyjnym livebox tp. TP powiadamia Abonenta SMS-em o gotowości technicznej do dokonania Rejestracji Usługi.
24. **TP** – Telekomunikacja Polska S.A. z siedzibą przy ul. Twardej 18, 00-105 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st.Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 0000010681.
25. **Umowa** – Umowa o świadczenie usługi tv zawarta pomiędzy Abonentem a TP.
26. **Usługa** – usługa tv – usługa świadczona w technologii cyfrowej z wykorzystaniem łączy DSL w sieci kablowej TP, polegająca na umożliwieniu Abonentowi dostępu do programów telewizyjnych w ramach określonego w Umowie Pakietu podstawowego oraz dodatkowo pakietu Partnera TP na podstawie umowy zawartej pomiędzy Abonentem i Partnerem TP, na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku.
27. **Usługa dodana** – usługa opcjonalna, dostępna w związku ze świadczeniem Usługi, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
28. **Zestaw instalacyjny livebox tp** – modem wraz z wyposażeniem stanowiący platformę multimedialną, która po podłączeniu do linii telefonicznej w połączeniu z dekodерem i odbiornikiem TV umożliwia między innymi odbiór programów telewizyjnych w technologii cyfrowej poprzez nawiązanie łączności z systemami odpowiedzialnymi za dystrybucję sygnału w sieci TP. Zestaw instalacyjny livebox tp jest urządzeniem niezbędnym do świadczenia Usługi, stanowi własność TP i jest oddawany do używania Abonentowi na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku.

Dział II

Postanowienia ogólne

§ 2

Regulamin określa zakres i warunki wykonywania przez Telekomunikację Polską S.A. Usługi.

§ 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 i 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. Regulamin i Cennik dostępne są również na stronach internetowych www.neostrada.pl i www.tp.pl.

Dział III

Zakres i warunki świadczenia Usługi

§ 5

1. W zakresie istniejących możliwości technicznych Usługa jest dostępna w Lokalu, w którym TP świadczy usługę telefoniczną w oparciu o dostęp analogowy.
2. TP zapewnia poprawne świadczenie Usługi pod warunkiem korzystania przez Abonenta z Zestawu instalacyjnego livebox tp, Dekodera i Karty.
3. Usługa nie jest dostępna na linii telefonicznej, na której są aktywne usługi: neostrada plus, sdi tp, dostęp do Internetu DSL, ISDN, plan socjalny tp oraz inne usługi i plany telefoniczne, których regulaminy lub cenniki wykluczają możliwość świadczenia Usługi.

§ 6

1. W ramach świadczenia Usługi TP zobowiązuje się w zakresie istniejących możliwości technicznych do:
 - 1) zapewnienia Abonentowi dostępu do cyfrowej jakości Programów telewizyjnych, w formie i zakresie przekazanych TP przez ich Nadawców, w ramach Pakietu podstawowego, za pośrednictwem Odbiornika TV, Zestawu instalacyjnego livebox tp oraz Dekodera i Karty.
 - 2) oddanie do używania Zestawu instalacyjnego livebox tp w sytuacji, gdy Abonent dotychczas nie korzysta z niego w ramach innej usługi TP,
 - 3) oddanie do używania Dekodera,
 - 4) oddanie do używania Karty,
 - 5) świadczenie Usług dodanych określonych w Cenniku.
2. TP oddaje do używania jeden Zestaw instalacyjny livebox tp w przypadku określonym w ust. 1 pkt. 2, Dekoder i Kartę dla jednego numeru linii telefonicznej, na której świadczona jest Usługa.
3. Oddanie przez TP do używania Zestawu instalacyjnego livebox tp, Dekodera i Karty następuje na podstawie Protokołu zdawczo-odbiorczego po uprzednim złożeniu przez Abonenta zamówienia.
4. TP nie wyklucza możliwości rozszerzenia Pakietu podstawowego o nowe Programy telewizyjne w czasie trwania Umowy.
5. Zmiany, o których mowa w ust. 4., nie stanowią zmiany Umowy i nie będą miały wpływu na wysokość Opłaty abonamentowej.
6. Za dodatkową opłatą i po podpisaniu odrębnej umowy z Partnerem TP Abonent może korzystać z dostępu do Programów telewizyjnych oferowanych w sieci TP w ramach Pakietu Partnera TP.

§ 7

1. Abonent, będący stroną umowy o świadczenie usługi określonej w § 5, ust. 1 może zamówić Usługę w Komórce organizacyjnej TP lub punktach sprzedaży wskazanych przez TP.
2. Zamówienie jest traktowane jako oferta Abonenta zgodnie z art. 66. i nast. Kodeksu cywilnego.
3. Warunkiem rozpoczęcia korzystania z Usługi przez Abonenta jest podpisanie Umowy, podłączenie Zestawu instalacyjnego livebox tp i Dekodera z Kartą do Odbiornika TV oraz przeprowadzenie Rejestracji Usługi w terminie 30 dni od daty zawarcia Umowy.
4. TP rozpoczyna świadczenie Usługi w dniu dokonania przez Abonenta Rejestracji Usługi.
5. Jeżeli Abonent nie dokona Rejestracji Usługi w terminie, o którym mowa w ust. 3., Umowa wygasa, a korzystanie z Usługi wymagać będzie ponownego złożenia przez Abonenta zamówienia zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym paragrafie.
6. Świadczenie Usługi nie może zostać na wniosek Abonenta zawieszona.
7. Zawieszenie na wniosek Abonenta linii telefonicznej, na której świadczona jest Usługa, nie wpływa na możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi.
8. Abonent nie może korzystać z Usługi poza Lokalem.

§ 8

1. Wszelkie nieprawidłowości związane z funkcjonowaniem Usługi Abonent może zgłaszać przez całą dobę pod numer Infolinii wsparcia technicznego – 0 800 102 102.
2. W ramach obsługi serwisowej TP zapewnia:
 - 1) przygotowanie linii telefonicznej do dokonania Rejestracji Usługi, zależnie od możliwości technicznych,
 - 2) okresowe przeglądy stanu technicznego pracy łączy oraz sprawdzanie parametrów łączy poprzez bieżące, cykliczne ich pomiary, eliminowanie usterek,
 - 3) techniczną pomoc związaną ze świadczeniem Usługi po zgłoszeniu przez Abonenta, obejmującą w szczególności:
 - a) eliminowanie usterek i nieprawidłowości w pracy łączy,
 - b) usuwanie awarii.
3. Na życzenie Abonenta TP świadczy Usługę dodaną w postaci asysty technicznej w Lokalu, polegającą na podłączeniu przez TP Zestawu instalacyjnego livebox tp oraz Dekodera z Kartą do Odbiornika TV i linii telefonicznej, na której będzie świadczona Usługa.

§ 9

1. W ramach korzystania z Usługi Abonent zobowiązany jest:
 - 1) korzystać z udostępnionego przez TP Zestawu instalacyjnego livebox tp, Dekodera i Karty zgodnie z ich przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, w szczególności nie udostępniać ich elementom osobom trzecim,
 - 2) umożliwić służbom technicznym TP lub jej upoważnionym przedstawicielom dostęp do Zestawu instalacyjnego livebox tp, Dekodera i Karty w celu sprawdzenia ich stanu

- technicznego w ustalonym terminie, nie dłuższym niż 7 dni roboczych od momentu poinformowania o takiej potrzebie,
- 3) niezwłocznie powiadomić TP o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach lub uszkodzeniach udostępnionego przez TP Zestawu instalacyjnego livebox tp, Dekodera i Karty oraz o przerwach w świadczeniu Usługi,
 - 4) chronić i nie udostępniać swojego ID i Kodu poufnego osobom trzecim,
 - 5) nie dokonywać samodzielnie jakichkolwiek ingerencji w udostępniony przez TP Zestaw instalacyjny livebox tp, Dekoder i Kartę, które będą naprawiane, konserwowane lub modyfikowane wyłącznie przez TP lub jej upoważnionego przedstawiciela,
 - 6) nie umożliwiać korzystania z Usługi innym podmiotom poza Lokalem bez zgody TP,
 - 7) nie powodować w jakichkolwiek sposób 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:
- 1) dostępu do Zestawu instalacyjnego livebox tp, Dekodera i Karty w celu sprawdzenia ich stanu technicznego w ustalonym z Abonentem czasie,
 - 2) obciążenia Abonenta opłatą określoną w Cenniku z tytułu uszkodzenia Zestawu instalacyjnego livebox tp i Dekodera w przypadku stwierdzenia przez TP uszkodzeń mechanicznych, które powstały w trakcie nieprawidłowej eksploatacji lub na skutek dokonania przez Abonenta jakichkolwiek zmian w konfiguracji oddanych mu do używania urządzeń,
 - 3) obciążenia Abonenta opłatą określoną w Cenniku w przypadku niezwrócenia Zestawu instalacyjnego livebox tp i Dekodera albo ich zwrotu w stanie gorszym, niż wynikałoby to z normalnego zużycia w trakcie prawidłowej eksploatacji,
 - 4) 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 § 22.

Dział IV

Umowa

Rozdział 1

Zawarcie i realizacja Umowy

§ 11

1. Umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta w formie pisemnej, na zamówienie 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 sposobu 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 Usługi w terminie, o którym mowa w § 7, ust. 3, Umowę uważa się za niezawartą, z zastrzeżeniem postanowień § 19.
4. Umowa może być zawarta w Komórce organizacyjnej TP lub poza nią.
5. W przypadku zawierania Umowy poza Komórką organizacyjną 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 listem poleconym 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, poza opłatami wynikającymi z niedokonania zwrotu lub uszkodzenia Zestawu instalacyjnego livebox tp lub Dekodera, zgodnie z § 19 oraz opłatami za Usługi dodane.
8. Abonent nie może dokonać przeniesienia praw i obowiązków wynikających z Umowy na osobę trzecią.
9. Umowa, o której mowa w § 6, ust. 6, może zostać zawarta w Komórce organizacyjnej TP lub punktach sprzedaży wskazanych przez TP.

§ 12

1. W imieniu TP Umowę zawiera osoba upoważniona, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
2. W imieniu Partnera TP umowę, o której mowa w § 6, ust. 6, zawiera osoba upoważniona, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
3. Abonent może zawrzeć Umowę oraz składać inne oświadczenia woli z nią związane osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela.
4. Pełnomocnictwo do reprezentowania Abonenta w zakresie zawarcia lub wykonywania Umowy powinno być udzielone w formie pisemnej.

§ 13

1. Umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta na czas określony – 12 miesięcy – albo na czas nieokreślony.
2. W przypadku Umowy zawartej na czas określony okres, na który została zawarta Umowa, upływa z końcem 12 miesiąca, liczony od dnia dokonania przez Abonenta Rejestracji Usługi.
3. Zawarcie Umowy na czas określony lub Umowy z ofertą promocyjną związane jest z przyznaniem Abonentowi ulgi. Wysokość ulgi stanowi różnicę pomiędzy opłatą abonamentową właściwą dla rodzaju abonamentu w Umowie na czas nieokreślony a opłatą abonamentową właściwą dla rodzaju abonamentu w Umowie na czas określony lub miesięczną opłatą abonamentową właściwą dla oferty promocyjnej za każdy miesiąc korzystania przez Abonenta z Usługi.
4. W przypadku umów z ofertą promocyjną ulga może nie być związana z opłatą abonamentową właściwą dla opcji Usługi, wówczas jej wartość określona jest w Regulaminie Promocji.
5. 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 ust. 2, negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, dokonanej na podstawie danych będących w posiadaniu TP lub informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej,
- 4) w przypadku określonym w § 5, ust. 3.

§ 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 2

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.
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 o świadczenie Usługi 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 o świadczenie Usługi z miesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego w przypadku:
 - 1) zaprzestania świadczenia Usługi,
 - 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, § 20 stosuje się odpowiednio.
9. Oświadczenie Abonenta w przedmiocie rozwiązania Umowy powinno być złożone w formie pisemnej w komórce organizacyjnej TP.

§ 18

Umowa wygasa z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia umowy o świadczenie usługi, o której mowa w § 5, ust. 1.

§ 19

1. W ciągu 14 dni roboczych od dnia wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia przez Abonenta od Umowy, Abonent zobowiązany jest odłączyć udostępnione przez TP Zestaw instalacyjny livebox tp, Dekoder oraz Kartę i dostarczyć je wraz z kompletnym wyposażeniem do Komórki organizacyjnej TP.
2. W przypadku niezwrócenia Zestawu instalacyjnego livebox tp lub Dekodera Abonent obciążony zostanie opłatą określoną w Cenniku.
3. Jeśli w chwili zwrotu Zestawu instalacyjnego livebox tp lub Dekodera sprzedawca stwierdzi, iż Zestaw instalacyjny livebox tp lub Dekoder znajduje się w stanie niekompletnym (brak kompletnego wyposażenia), wówczas Abonent będzie zobowiązany do naprawienia wynikłej stąd szkody poprzez odkupienie brakującej części. W przeciwnym razie TP nie przyjmie od Abonenta Zestawu instalacyjnego livebox tp lub Dekodera i obciąży Abonenta opłatą, o której mowa w ust. 2.

Dział V

Odpowiedzialność

§ 20

1. TP odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi wyłącznie 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 miesięcznej opłaty abonamentowej za Usługę.

3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej 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 miesięcznej opłaty abonamentowej 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.

§ 21

1. 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 § 20 ust. 2-5),
 - 5) następstwa udostępnienia przez Abonenta jego ID lub Kodu poufnego osobom trzecim.
2. TP wyklucza swoją odpowiedzialność z tytułu usług świadczonych na rzecz Abonenta przez Partnera TP w ramach oferowanego przez niego Pakietu Partnera TP.

Dział VI

Opłaty

§ 22

1. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania opłat z tytułu Usługi i Usług dodanych, zgodnie z Cennikiem.
2. W ramach Opłaty abonamentowej Abonent otrzymuje:
 - 1) dostęp do Programów telewizyjnych w ramach Pakietu podstawowego,
 - 2) prawo korzystania z Zestawu instalacyjnego livebox tp w sytuacji, gdy Abonent dotychczas nie korzysta z niego w ramach innej usługi TP,
 - 3) prawo korzystania z Dekodera.
3. 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 opłaty abonamentowej.

§ 23

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 do Komórki organizacyjnej TP.
3. Termin płatności za usługę wynosi 14 dni od dnia wystawienia faktury VAT.
4. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek TP.
5. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat TP nalicza odsetki ustawowe.
6. 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.
7. 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.
8. W trakcie zawieszenia Usługi, o którym mowa w ust. 7, TP nie nalicza opłat z tytułu Usługi.
9. Ponowne uruchomienie Usługi w sytuacji opisanej w ust.7 skutkuje obciążeniem Abonenta opłatą zgodną z Cennikiem.
10. W sytuacji gdy w trakcie trwania Umowy Abonent podpisze umowę o świadczenie usługi neostrada tp, począwszy od dnia wejścia w życie tej umowy TP obciążać będzie Abonenta z tytułu korzystania z Usługi Opłatą abonamentową zgodną z Cennikiem, dotyczącą Abonentów będących jednocześnie Abonentami usługi neostrada tp.

Dział VII

Tryb postępowania reklamacyjnego

§ 24

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.
2. Reklamacja 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 za pomocą innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu bezpośrednio w Komórce organizacyjnej TP pracownik TP lub osoba upoważniona przez TP, przyjmując 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.

§ 25

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.

§ 26

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 nieobjęte reklamacją.

§ 27

1. W przypadku gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów, określonych w Regulaminie, za wyjątkiem § 26 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 nieuzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpatrzenia.

§ 28

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.

§ 29

1. Komórka organizacyjna TP rozpatrująca reklamację udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od 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 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

§ 30

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 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.

§ 31

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 228, poz. 2291).

Dział VIII

Postanowienia przejściowe i końcowe

§ 32

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)

§ 33

1. Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla miejsca wykonywania Umowy spory mogące wynikać z tej Umowy, z zastrzeżeniem 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.

§ 34

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.

§ 35

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.

§ 36

Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 marca 2010 r.