

### Dział I Definicje

#### § 1

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) **Abonent** – podmiot, na rzecz którego świadczona jest Usługa na podstawie Umowy.
- 2) **Cennik** – „Cennik usługi neostrada”
- 3) **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).
- 4) **Hasło** – poufny ciąg znaków alfanumerycznych, znany wyłącznie Abonentowi, konieczny do dokonania weryfikacji uprawnień Abonenta do korzystania z dostępu do sieci Internet (Autoryzacja), uzyskiwany przez Abonenta podczas procesu Rejestracji.
- 5) **ID** – identyfikator Usługi, składający się z ciągu znaków alfanumerycznych, pobierany przez Abonenta wraz z kodem PIN w procesie Rejestracji.
- 6) **Komórka organizacyjna** – Komórka organizacyjna TP lub podmiotu z Grupy Kapitałowej TP, bezpośrednio obsługująca Abonentów.
- 7) **Konsument** – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usługi lub korzystająca z Usługi dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
- 8) **Lista referencyjna** – lista modemów zaakceptowanych przez TP do świadczenia Usługi.
- 9) **Login** – jawny ciąg znaków alfanumerycznych konieczny do dokonania Autoryzacji, uzyskiwany przez Abonenta podczas procesu Rejestracji.
- 10) **Lokal** – miejsce, w którym świadczona jest Usługa, wskazane przez Abonenta w Umowie.
- 11) **Łącze** – część sieci TP łącząca Lokal z punktem dostępowym w sieci TP, umożliwiającym świadczenie Usługi.
- 12) **Opcja** – wariant usługi neostrada, charakteryzujący się parametrami technicznymi, funkcjonalnymi oraz zakresem udogodnień towarzyszących, określonym w Cenniku.
- 13) **Portal** – część serwisu internetowego [www.tp.pl](http://www.tp.pl), w której Abonent ma możliwość dokonywania niektórych zdalnych operacji związanych z Usługą.
- 14) **PIN** – poufny ciąg znaków alfanumerycznych, znany wyłącznie Abonentowi, umożliwiający wraz z ID dokonywanie zdalnych operacji, związanych z Usługą.
- 15) **Regulamin** – „Regulamin świadczenia usługi neostrada”
- 16) **Rejestracja** – jednorazowa czynność, polegająca na uzyskaniu parametrów technicznych, niezbędnych do korzystania z Usługi (w tym Login i Hasło), dokonana z wykorzystaniem modemu na łączu, na którym będzie świadczona Usługa.
- 17) **TP** – Telekomunikacja Polska S.A. z siedzibą przy ul. Twardej 18, 00-105 Warszawa.
- 18) **Umowa** – „Umowa o świadczenie usługi neostrada”
- 19) **Usługa** – usługa neostrada, tj. usługa dostępu do sieci Internet, wraz z udogodnieniami towarzyszącymi, określonymi w Cenniku, świadczona na zasadach określonych w Regulaminie.
- 20) **Usługa dodana** – usługa opcjonalna, dostępna w związku ze świadczeniem Usługi, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

- 21) **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.
- 22) **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

1. 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 uiszczania opłat określonych w Cenniku.
2. 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 stronie internetowej [www.tp.pl](http://www.tp.pl).

#### § 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.
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. Informacja o istnieniu możliwości technicznych, koniecznych do świadczenia Usługi, ma charakter wstępny. Ostateczna weryfikacja w tym zakresie możliwa jest jedynie w momencie próby Rejestracji Usługi przez Abonenta.
2. Usługa może być świadczona na łączu, na którym TP albo podmiot, któremu TP świadczy usługę hurtowego dostępu do sieci telekomunikacyjnej TP (Dostawca), świadczy Usługę telefoniczną.
3. Na danym łączu usługi są świadczone tylko jednemu podmiotowi.

## § 5

W ramach korzystania z Usługi Abonent zobowiązany jest:

- 1) niezwłocznie powiadomić TP o wszelkich nieprawidłowościach, usterekach 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 łącz TP, przeznaczonych do przekazywania informacji na odległość,
- 7) bezzwłocznie dostarczyć do Komórki organizacyjnej uszkodzony Zestaw instalacyjny, o ile jest on własnością TP lub TP odpowiada za Zestaw instalacyjny, z tytułu gwarancji lub niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową,
- 8) bezzwłocznie odebrać Zestaw instalacyjny,
- 9) przestrzegać przepisów prawa i treści Regulaminu i Umowy, a w szczególności nie dostarczać treści o charakterze bezprawnym, przy wykorzystaniu Usługi.

## § 6

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 § 5 pkt 2) – 6) i pkt 9) 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 § 11 ust. 6 i 8.
2. Przed ograniczeniem lub zawieszeniem świadczenia Usługi TP wzywa Abonenta do usunięcia przyczyn ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi.
3. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usługi trwa do czasu usunięcia przyczyny będącej ich podstawą.
4. W trakcie ograniczenia świadczenia Usługi, TP pobiera opłaty abonamentowe określone w § 16.
5. W trakcie zawieszenia świadczenia Usługi TP nie pobiera opłat określonych w § 16.
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

## § 7

1. Umowa może być zawarta z Klientem, posiadającym tytuł prawny do Lokalu, tj. 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, umowę o dożywocie, dzierżawę, najem, użyczenie.
2. 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.

3. Przepisu ust. 2 nie stosuje się w przypadku, gdy właścicielem, użytkownikiem wieczystym nieruchomości lub członkiem spółdzielni mieszkaniowej jest osoba prawna.
4. Utrata tytułu prawnego do Lokalu uprawnia TP do rozwiązania Umowy z winy Abonenta.
5. Konsumentowi, który zawarł Umowę poza lokalem TP, bądź na odległość, przysługuje prawo odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn, poprzez pisemne oświadczenie złożone w Komórce organizacyjnej lub wysłane do TP, w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
6. W przypadku odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 5, Umowa uważana jest za niezawartą, a Klient jest zwolniony z wszelkich opłat za Usługę.

## § 8

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.

## § 9

TP zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy:

- 1) w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, dokonanej na podstawie danych będących w posiadaniu TP lub udostępnionych przez Biuro Informacji Gospodarczej,
- 2) w przypadku gdy na danym Łączu są świadczone usługi na rzecz innego podmiotu.

## § 10

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.

## § 11

1. W przypadku gdy Umowa została zawarta na czas nieokreślony, może być ona rozwiązana przez każdą ze Stron w każdym czasie, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego.
2. Abonent może rozwiązać Umowę 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. Abonent ma prawo rozwiązać Umowę w przypadku braku akceptacji zmiany Umowy, Regulaminu lub Cennika dokonanej przez TP.
4. TP przesyła Abonentowi zmiany Umowy, Regulaminu lub Cennika oraz informuje o prawie rozwiązania Umowy oraz skutkach rozwiązania Umowy.
5. Oświadczenie abonenta w przedmiocie rozwiązania Umowy w przypadku, o którym mowa w ust. 3, powinno być złożone w formie pisemnej w Komórce organizacyjnej, najpóźniej ostatniego dnia przed wejściem w życie zmian Umowy, Regulaminu lub Cennika.
6. TP może rozwiązać Umowę 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) naruszenia postanowień § 5 pkt 2) – 6) lub 9),
  - 3) korzystania z Hasła lub PIN, których Abonent nie uzyskał w procesie Rejestracji.
7. 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.
8. TP może rozwiązać Umowę:
- 1) z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego – w przypadku zaprzestania świadczenia Usługi lub
  - 2) ze skutkiem natychmiastowym – w przypadku braku możliwości jej świadczenia, ze względu na zaistniałe warunki techniczne.
9. W przypadku rozwiązania Umowy zawartej na czas określony, z przyczyn wskazanych w ust. 8, stosuje się odpowiednio § 12.
10. Oświadczenie Abonenta w przedmiocie rozwiązania Umowy, powinno zostać złożone w formie pisemnej w Komórce organizacyjnej.
- 1) okresowe przeglądy stanu technicznego pracy łącza oraz sprawdzanie parametrów łącza poprzez bieżące, cykliczne ich pomiary, eliminowanie usterek,
  - 2) techniczną pomoc związaną ze świadczeniem Usługi, po zgłoszeniu przez Abonenta, obejmującą w szczególności: eliminowanie usterek i nieprawidłowości w pracy łącza,
  - 3) możliwość telefonicznej obsługi przez całą dobę za pośrednictwem COT, a w tym:
    - a) uzyskiwanie informacji o Usłudze,
    - b) pomoc w wyborze Opcji odpowiadającej 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.
5. Opłaty z tytułu obsługi serwisowej TP określa Cennik.
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.

## Dział IV Odpowiedzialność

### § 12

1. Z tytułu nierozpoczęcia świadczenia Usługi w terminie 30 dni od zawarcia Umowy, za każdy dzień przekroczenia tego terminu, do momentu rozpoczęcia świadczenia Usługi albo wygaśnięcia Umowy, jeżeli nierozpoczęcie świadczenia usługi nastąpiło z przyczyn leżących po stronie TP, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych, za Usługę oraz za utrzymanie łącza.
2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi, jeżeli przerwa w świadczeniu Usługi nastąpiła z przyczyn leżących po stronie TP, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych, za Usługę oraz za utrzymanie łącza.
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, za Usługę oraz za utrzymanie łącza.
5. Żądanie, o którym mowa w ust. 1, 2 i 4, nie obejmuje opłaty za utrzymanie łącza, w przypadku gdy Abonent jej nie ponosi, w ramach niniejszej Umowy.
6. W przypadku powstania szkody, przewyższającej wysokość zastrzeżonej w ust. 2 lub 3 kary umownej, Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
7. Abonentowi przysługuje również uprawnienie do żądania kary umownej i zwrotu opłaty abonamentowej, za daną płatną okresowo Usługę dodaną, na zasadach określonych w ust. 1-5.
8. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu Usługi, powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.

### § 13

1. TP nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet.
2. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów, w związku ze świadczoną Usługą, TP podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej Usługi.
3. TP zapewnia należyłą staranność, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych, przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
4. W ramach obsługi serwisowej TP zapewnia Abonentowi:

### § 14

1. TP nie ponosi odpowiedzialności 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 § 12),
  - 5) wadliwe działanie Usługi, w przypadku zainstalowania i użytkowania modemu, który nie występuje na Liście referencyjnej,
  - 6) wadliwe działanie Usługi lub przerwę w świadczeniu Usługi, jeżeli są one skutkiem braku niezwłocznego dostarczenia do Komórki organizacyjnej uszkodzonego Zestawu instalacyjnego albo braku niezwłocznego odebrania z Komórki organizacyjnej Zestawu instalacyjnego,
  - 7) 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.

### § 15

Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez użytkowników sieci Internet posługujących się Jego Hasłem lub PIN, jeżeli osoby trzecie weszły w posiadanie Hasła lub PIN z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

## Dział V Opłaty

### § 16

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,
  - 2) udogodnienia towarzyszące, określone w Cenniku.
3. Opłata abonamentowa, o której mowa w ust. 2, jest powiększona o opłatę za utrzymanie łącza (zgodnie z Cennikiem), chyba że na łączu jest świadczona Usługa telefoniczna.
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.
5. W przypadku naruszenia obowiązków, o których mowa w § 5 pkt 4),

Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty zgodnie z Cennikiem (udostępnienie Usługi poza Lokal).

6. W przypadku rozwiązania Umowy przez TP z winy Abonenta lub jej rozwiązania przez Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta, lub okresu, na jaki Umowa została przedłużona, zgodnie z postanowieniami Umowy, TP ma prawo, z uwzględnieniem § 11 ust. 4, żądać zwrotu ulg, udzielonych Abonentowi w związku z zawarciem Umowy, z wyłączeniem przypadków określonych w § 11 ust. 2

## Dział VI Reklamacje

### § 17

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności, z tytułu świadczenia Usługi. Reklamacja może zostać złożona w każdej Komórcie organizacyjnej TP.
2. Abonent może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie lub ustnie, do protokołu sporządzonego w Komórcie organizacyjnej TP, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu, w Komórcie 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.

### § 18

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 ID Usługi,
  - 5) numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez TP, umieszczony na fakturze VAT, lub adres zakończenia łącza,
  - 6) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi.
  - 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku żądania ich wypłaty,
  - 8) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt 7),
  - 9) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
2. Za dzień wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Komórki organizacyjnej TP.

3. W przypadku gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów, określonych w Regulaminie, za wyjątkiem 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.

4. W wezwaniu TP wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, że nieuzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

### § 19

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.
3. Komórka organizacyjna TP rozpatrująca reklamację udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację, w terminie do 30 dni od dnia jej złożenia.
4. 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 informację 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 Prezese Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
  - 6) podpis upoważnionego pracownika TP, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
5. 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.

### § 20

1. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, kwoty przysługujące Abonentowi zostaną zwrócone przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy albo zaksięgowane w formie bonifkatty, 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.
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 nieobjęte reklamacją.

## Dział VII Postanowienia przejściowe i końcowe

### § 21

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

### § 22

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.

### § 23

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 niepoinformowania o zmianie adresu lub innych danych, wszelka korespondencja, wysłana przez TP, będzie uważana za skutecznie doręczoną.
4. Umowa wygasa wskutek śmierci Abonenta. TP zaprzestaje świadczenia Usługi od dnia otrzymania aktu zgonu Abonenta.

### § 24

Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 września 2010 r.