

# regulamin

świadczenia usługi telefonii internetowej tp  
(dla Abonentów korzystających z numeracji geograficznej)

## Dział I. Definicje § 1

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. Abonent – podmiot, na rzecz którego świadczona jest Usługa na podstawie Umowy, będący stroną umowy o świadczenie usługi neostrada tp.
2. Cennik – „Cennik usługi telefonii internetowej tp”.
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. ID – identyfikator Abonenta, składający się z ciągu znaków alfanumerycznych, pobierany przez Abonenta wraz z kodem PIN w procesie rejestracji usługi neostrada tp.
5. Komórka organizacyjna – Komórka organizacyjna TP lub podmiotu z Grupy Kapitałowej TP, bezpośrednio obsługująca Abonentów.
6. Konsument – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usługi lub korzystająca z Usługi dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
7. Limit transferu – określona w cenniku usługi neostrada tp ilość danych, jaka może zostać przesłana w kierunku do komputera Abonenta z prędkością właściwą dla Opcji usługi neostrada tp, z której korzysta Abonent.
8. livebox tp – zestaw instalacyjny niezbędny do korzystania z Usługi udostępniony przez TP.
9. Login – jawny ciąg znaków alfanumerycznych konieczny do dokonania autoryzacji, uzyskiwany przez Abonenta podczas procesu rejestracji usługi neostrada tp.
10. Lokal – stałe miejsce wskazane przez Abonenta, w którym świadczona jest usługa neostrada tp określone w Umowie.
11. Numer – nadany przez TP numer telefonii internetowej
12. Okres rozliczeniowy – okres będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec TP, rozpoczynający się i kończący we wskazanych na fakturze dniach miesiąca.
13. Opcja – wariant usługi neostrada tp, charakteryzujący się parametrami technicznymi, funkcjonalnymi oraz zakresem udogodnień towarzyszących określonym w cenniku usługi neostrada tp.

14. Panel administracyjny – część serwisu internetowego [www.neostrada.pl](http://www.neostrada.pl) w której Abonent, po podaniu ID i PIN, ma możliwość dokonywania niektórych zdalnych operacji związanych z Usługą.
15. PIN – poufny ciąg znaków alfanumerycznych znany wyłącznie Abonentowi, umożliwiający wraz z ID dokonywanie zdalnych operacji, związanych z Usługą przydzielany w procesie rejestracji usługi neostrada tp.
16. Regulamin – „Regulamin świadczenia usługi telefonii internetowej tp”.
17. Rejestracja – jednorazowa czynność, polegająca na aktywowaniu Usługi, dokonana z wykorzystaniem Panelu administracyjnego usługi neostrada tp.
18. TP – Telekomunikacja Polska Spółka Akcyjna z siedzibą i adresem w Warszawie, (00-105) przy ul. Twardej 18, wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000010681.
19. Umowa – „Umowa o świadczenie usługi telefonii internetowej tp”.
20. Usługa – usługa telefonii internetowej tp, tj. usługa umożliwiająca realizowanie połączeń głosowych w technologii VoIP, wraz z udogodnieniami towarzyszącymi, określonymi w Cenniku.
21. Usługa dodatkowa – usługa opcjonalna, dostępna w związku ze świadczeniem Usługi, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
22. VoIP – (ang. *Voice over Internet Protocol*) – technologia umożliwiająca przesyłanie głosu w oparciu o sieć Internet.

## **Dział II. Zakres i warunki świadczenia Usługi**

### **§ 2**

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

### **§ 3**

1. TP zapewnia poprawne świadczenie Usługi pod warunkiem korzystania przez Abonenta z livebox tp wraz z prawidłowo podłączonym aparatem telefonicznym z wybieraniem tonowym.
2. W ramach Usługi, Abonent otrzymuje Numer, który jest powiązany z konkretnym egzemplarzem livebox tp.
3. Abonent zobowiązuje się do korzystania z Numeru zgodnie z Umową i Regulaminem.
4. Połączenia do numerów alarmowych są realizowane w miejscu świadczenia Usługi.
5. W ramach Usługi Limit transferu jest zwiększany o 2 GB w Okresie rozliczeniowym. Połączenia wykonywane w ramach Usługi pomniejszają Limit transferu o ilość danych przesłanych do Abonenta. Zwiększany Limit transferu jest pomniejszany także w związku z korzystaniem z usługi neostrada tp.
6. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczoną Usługą TP podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej Usługi.
7. Poziom bezpieczeństwa Usługi świadczonej w technologii VoIP, wykorzystującej dla celu przesyłania przekazu łącza internetowe w sieciach publicznych, jest obniżony, ze względu na stosowaną technologię.

### **§ 4**

1. W ramach możliwości technicznych Usługa jest dostępna w Lokalu, w którym TP świadczy usługę neostrada tp w opcjach: 512, 640, 1024, 2048, 6144 i wyższych.
2. W ramach możliwości technicznych Usługa może być świadczona poza Lokalem, a jakość połączeń głosowych może być niższa.
3. Korzystanie z Usługi poza Lokalem pomniejsza Limit transferu abonenta usługi neostrada tp, którego Login został użyty.
4. Warunkiem rozpoczęcia korzystania z Usługi przez Abonenta jest zawarcie Umowy.
5. Świadczenie Usługi rozpoczyna się:
  - 1) w przypadku gdy Abonent posiada aktywną usługę neostrada tp w ciągu 14 dni od podpisania Umowy.
  - 2) w przypadku gdy Abonent posiada nieaktywną usługę neostrada tp (nie dokonał Rejestracji usługi neostrada tp) z momentem dokonania rejestracji usługi neostrada tp.
6. Jeżeli Abonent nie dokona rejestracji usługi neostrada tp w terminie 30 dni od podpisania umowy na usługę neostrada tp, Umowa wygasa. Skorzystanie z Usługi wymaga ponownego złożenia zamówienia, zgodnie z zasadami określonymi w Dziale III Regulaminu.

## **§ 5**

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 niedostępiania swojego ID lub PIN osobom trzecim,
- 3) nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową TP lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów TP, służących udostępnieniu i monitorowaniu Usługi oraz urządzeń i łączny TP, przeznaczonych do przekazywania informacji na odległość,
- 4) przestrzegać przepisów prawa oraz treści Regulaminu i Umowy, a w szczególności nie dostarczać treści o charakterze bezprawnym przy wykorzystaniu Usługi.

## **§ 6**

1. Na podstawie niniejszego Regulaminu TP ma prawo do zawieszenia świadczenia Usługi do czasu zaprzestania naruszeń, polegających na nieprzebrzeganiu postanowień § 5. Powyższe nie narusza prawa TP do rozwiązania Umowy na podstawie § 12 ust. 4. Za ten okres będzie pobierana pełna opłata abonamentowa.
2. Przed zawieszeniem świadczenia Usługi, TP wzywa Abonenta do usunięcia przyczyn zawieszenia świadczenia Usługi.
3. Wszystkie usterki związane z funkcjonowaniem Usługi Abonent może zgłaszać przez całą dobę do COT.
4. W ramach obsługi serwisowej TP zapewnia Abonentowi techniczną pomoc związaną ze świadczeniem Usługi obejmującą w szczególności:
  - 1) eliminowanie usterek i nieprawidłowości,
  - 2) usuwanie awarii,
  - 3) sprawdzenie instalacji wykonanej przez Abonenta.

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

#### **§ 7**

1. Abonent, będący stroną umowy o świadczenie usługi określonej w § 4 ust. 1, może składać zamówienie na świadczenie Usługi w Komórce organizacyjnej, COT, w salonach sprzedaży wskazanych przez TP lub na stronie [www.tp.pl](http://www.tp.pl).
2. Umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta w formie pisemnej.
3. W przypadku zawierania Umowy poza lokalem TP, TP informuje Konsumenta o przysługującym mu prawie odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn poprzez pisemne oświadczenie złożone lub wysłane TP w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia – o czym TP informuje Konsumenta.
4. Zamówienie jest traktowane jako oferta Abonenta, zgodnie z art. 66. i nast. Kodeksu cywilnego.
5. Zamówienie, złożone w postaci elektronicznej, wiąże Abonenta po potwierdzeniu jego otrzymania przez TP.

#### **§ 8**

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

#### **§ 9**

1. Umowa określa w szczególności:
  - 1) nazwę, adres i siedzibę TP,
  - 2) świadczone usługi,
  - 3) zakres obsługi serwisowej,
  - 4) informacje dotyczące cen oraz sposobu uzyskania informacji o aktualnym cenniku TP,
  - 5) czas trwania Umowy oraz warunki rozwiązania Umowy,
  - 6) wysokość kar umownych,
  - 7) tryb postępowania reklamacyjnego,
  - 8) informację o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub przed sądem polubownym lub powszechnym.
2. Umowa o świadczenie Usługi zawierana jest na czas nieokreślony.

#### **§ 10**

TP zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy:

- 1) w przypadku, gdy nie ma możliwości świadczenia Usługi ze względu na istniejące warunki techniczne,
- 2) w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej,
- 3) w przypadku niespełnienia warunków określonych w par. 4, ust. 1.

#### **§ 11**

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.

## **§ 12**

1. W przypadku, gdy Umowa została zawarta przez Abonenta:
  - 1) niebędącego Konsumentem – może zostać rozwiązana przez każdą ze Stron w każdym czasie, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego
  - 2) będącego Konsumentem – może zostać rozwiązana przez Abonenta, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego.
2. Abonent może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie TP nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres trzydziestu dni.
3. 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 na rzecz TP przez okres dłuższy niż trzydzieści dni od dnia płatności określonego na fakturze VAT,
  - 2) naruszenia postanowień § 5, pkt 2) - 4).
4. TP może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Abonent narusza przepisy prawa w związku z korzystaniem z Usługi, albo korzysta z ID 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 z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego w przypadku:
  - 1) zaprzestania świadczenia Usługi,
  - 2) braku możliwości jej świadczenia ze względu na zaistniałe warunki techniczne.
7. Oświadczenie Abonenta w przedmiocie rozwiązania Umowy powinno zostać złożone w formie pisemnej w Komórcie organizacyjnej lub przesłane na adres korespondencyjny przedstawiony na fakturze VAT.
8. Oświadczenie TP w przedmiocie rozwiązania Umowy jest złożone w formie pisemnej.

## **§ 13**

1. Umowa wygasa z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia umowy o świadczenie usługi wymienionej w § 4 ust. 1.
2. W przypadku zmiany Lokalu skorzystanie z Usługi wymaga ponownego złożenia zamówienia, zgodnie z zasadami określonymi w Dziale III. Regulaminu.
3. Nie istnieje możliwość dokonania zmiany Abonenta w ramach Umowy (cesja).

## **Dział IV. Odpowiedzialność**

### **§ 14**

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 żądania kary umownej w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków za Usługę z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
3. Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 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 miesięcznej opłaty abonamentowej oraz opłat abonamentowych za Usługi dodatkowe.
5. Z tytułu niedotrzymania z winy TP określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi - za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje Abonentowi uprawnienie żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
6. W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej w ust. 2 kary umownej Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.

### **§ 15**

TP nie ponosi odpowiedzialności prawnej za:

- 1) szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Usługi (z zastrzeżeniem § 14., ust. 2.-6.),
- 2) za wadliwe działanie Usługi w przypadku nieprawidłowego zainstalowania i użytkowania livebox tp,
- 3) korzystanie z Usługi poza Lokalem,
- 4) następstwa udostępnienia przez Abonenta jego ID lub PIN osobom trzecim.

## **Dział V. Opłaty**

### **§ 16**

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat za korzystanie z Usługi oraz Usług dodatkowych zgodnie z Cennikiem na podstawie wystawionych przez TP faktur VAT za Okres rozliczeniowy.
2. Na miesięczną opłatę abonamentową składają się: zwiększony Limit transferu, o którym mowa w § 3 ust. 5, możliwość korzystania z połączeń głosowych do numerów 399 , miejscowych i strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, do sieci ruchomych (komórkowych) i innych wskazanych w Cenniku.
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.

### **§ 17**

1. Rozpoczęcie naliczania opłat następuje w momencie rozpoczęcia świadczenia usługi
2. W przypadku nieotrzymania faktury VAT za Okres rozliczeniowy, Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt w Komórce organizacyjnej.
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.

## **Dział VI. Reklamacje**

### **§ 18**

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

### **§ 19**

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

### **§ 20**

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,
  - 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.

### **§ 21**

1. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w Regulaminie, za wyjątkiem § 20, ust. 1, pkt 7 Regulaminu, 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 nie uzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

### **§ 22**

1. Komórka organizacyjna rozpatrująca reklamację jest obowiązana zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.
2. Przy rozpatrywaniu reklamacji, stosownie do jej przedmiotu, Komórka organizacyjna 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 urzędów telekomunikacyjnych w sposób przewidziany dla Usługi.

### **§ 23**

1. Komórka organizacyjna rozpatrująca reklamację udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 1) nazwę Komórki organizacyjnej rozpatrującej reklamację,
  - 2) powołanie podstawy prawnej,
  - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,
  - 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo – w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument – także o prawie dochodzenia roszczeń przed Prezesem Urzędu 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.

#### **§ 24**

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

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

#### **§ 25**

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

#### **§ 26**

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.

#### **§ 27**

Abonent jest zobowiązany do poinformowania TP o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie, 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. W przypadku niepoinformowania o zmianie adresu lub innych danych wszelka korespondencja, wysłana przez TP, będzie uważana za skutecznie doręczoną.

#### **§ 28**

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.

#### **§ 29**

Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 maja 2011 r.