

Dział I Definicje

§ 1

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) **Abonent** – Konsument, na rzecz którego świadczona jest Usługa na podstawie Umowy.
- 2) **Aplikacja** – oprogramowanie komputerowe umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usługi neofon.
- 3) **Autoryzacja** – weryfikacja uprawnień Abonenta do korzystania z dostępu do:
 - sieci Internet w Usłudze dostępu do Internetu na podstawie podanego Loginu neostrada i Hasła neostrada,
 - Usługi neofon na podstawie podanego Loginu neofon tp i Hasła neofon tp.
- 4) **Cennik** – „Cennik świadczenia Usług dostęp do Internetu i neofon”.
- 5) **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.
- 6) **Hasło neostrada** – poufny ciąg znaków alfanumerycznych, znany wyłącznie Abonentowi, konieczny do dokonania Autoryzacji w Usłudze dostępu do Internetu, uzyskiwany przez Abonenta podczas procesu Rejestracji.
- 7) **Hasło neofon** – poufny ciąg znaków alfanumerycznych znany wyłącznie Abonentowi, umożliwiający wraz z Loginem korzystanie z Usługi neofon.
- 8) **ID** – identyfikator Abonenta, składający się z ciągu znaków alfanumerycznych, pobierany przez Abonenta wraz z kodem PIN w procesie Rejestracji Usługi dostępu do Internetu.
- 9) **Komórka organizacyjna** – Komórka organizacyjna TP lub podmiotu z Grupy Kapitałowej TP, bezpośrednio obsługujące Abonentów.
- 10) **Konsument** – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usługi lub korzystająca z niej dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
- 11) **Login neostrada** – jawny ciąg znaków alfanumerycznych konieczny do dokonania Autoryzacji, uzyskiwany przez Abonenta podczas procesu Rejestracji Usługi dostępu do Internetu.
- 12) **Login neofon** – jawny ciąg znaków alfanumerycznych konieczny do dokonania autoryzacji Usługi neofon, dostarczany Abonentowi wraz z Umową.
- 13) **Lokal** – miejsce, w którym jest świadczona Usługa, wskazane przez Abonenta w Umowie.
- 14) **Łącze** – część sieci TP łącząca Lokal z punktem dostępowym w sieci TP, umożliwiającym świadczenie Usługi.
- 15) **Numer** – nadany przez TP numer neofon.
- 16) **Opcja** – wariant Usługi, charakteryzujący się parametrami technicznymi, funkcjonalnymi oraz zakresem udogodnień towarzyszących, określonym w Cenniku.
- 17) **Portal** – część serwisu internetowego www.tp.pl, w której Abonent, po podaniu ID i PIN, ma możliwość dokonywania niektórych zdalnych operacji związanych z Usługą.
- 18) **PIN** – poufny ciąg znaków alfanumerycznych znany wyłącznie Abonentowi, umożliwiający wraz z ID dokonywanie zdalnych operacji, związanych z Usługą dostępu do Internetu.
- 19) **Regulamin** – „Regulamin świadczenia Usług dostęp do Internetu i neofon”.

- 20) **Rejestracja** – jednorazowa czynność, polegająca na uzyskaniu parametrów technicznych, niezbędnych do korzystania z Usługi (w tym Login neostrada i Hasło neostrada), dokonana z wykorzystaniem Zestawu instalacyjnego, na Łączu, na którym będzie świadczona Usługa.
- 21) **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 0000010681.
- 22) **Umowa** – „Umowa o świadczenie Usług dostęp do Internetu i neofon”.
- 23) **Usługa** – świadczony przez TP pakiet Usług: dostęp do Internetu oraz neofon, na zasadach określonych w Regulaminie.
- 24) **Usługa dostępu do Internetu** – usługa neostrada tp, tj. Usługa dostępu do sieci Internet świadczona przez TP, wraz z uzgodnieniami towarzyszącymi, określonymi w Cenniku, świadczona na zasadach określonych w Regulaminie.
- 25) **Usługa dodana** – usługa opcjonalna, dostępna w związku ze świadczeniem usług, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
- 26) **Usługa neofon** – Usługa neofon tp umożliwiająca realizowanie połączeń głosowych w technologii VoIP, wraz z udogodnieniami towarzyszącymi, określonymi w Cenniku.
- 27) **Usługa telefoniczna** – Usługa telekomunikacyjna dostępna dla ogółu użytkowników, w stacjonarnej sieci telefonicznej, z wyłączeniem sieci cyfrowej z integracją usług (ISDN), w celu inicjowania i odbierania połączeń głosowych krajowych i międzynarodowych oraz uzyskania dostępu do służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy, za pomocą numeru lub numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej.
- 28) **VoIP** – (ang. *Voice over Internet Protocol*) – technologia umożliwiająca przesyłanie głosu w oparciu o sieć Internet.
- 29) **Zestaw instalacyjny** – komplet urządzeń służących do korzystania z Usługi, w skład którego wchodzi modem dedykowany przez TP.

Dział II. Postanowienia ogólne

§ 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.

§ 3

1. TP zapewnia poprawne świadczenie Usługi pod warunkiem korzystania przez Abonenta, na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku, z prawidłowo zainstalowanych urządzeń niezbędnych do świadczenia Usługi, w tym z Zestawu instalacyjnego oraz Aplikacji udostępnionych na stronie internetowej www.tp.pl dla Usługi neofon, jeżeli Abonent nie korzysta z Usługi neofon przy pomocy aparatu telefonicznego.
2. W ramach niniejszej Umowy TP zobowiązuje się do oddania do użycia Zestawu instalacyjnego w sytuacji, gdy Abonent nie korzysta z niego na podstawie dotychczasowych umów.

3. Oddanie przez TP do używania urządzeń niezbędnych do świadczenia Usługi, w szczególności Zestawu instalacyjnego, następuje na podstawie protokołu zdawczo-odbiorczego. W przypadku gdy Abonent korzysta z Zestawu instalacyjnego na podstawie dotychczasowych umów o świadczenie usługi dostępu do Internetu świadczonej przez TP, TP pozostawia Zestaw instalacyjny do używania w ramach Umowy na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku.

§ 4

1. TP będzie świadczyć Usługę w Lokalu, o ile będą istniały w nim możliwości techniczne. 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.
4. W przypadku Abonentów korzystających w dniu złożenia zamówienia z Usługi dostępu do Internetu lub Usługi neofon, umowy na te usługi wygasają odpowiednio z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi w ramach niniejszej Umowy. Wraz z wygaśnięciem dotychczasowych umów, wygasa uprawnienie TP do żądania zwrotu ulg określonych w dotychczasowych umowach.
5. W przypadku braku możliwości technicznych do świadczenia Usługi w danym Lokalu Umowa wygasa. W takim przypadku Abonenci korzystający w dniu złożenia zamówienia z Usługi dostępu do Internetu lub Usługi neofon będą kontynuować korzystanie z tych usług na dotychczasowych warunkach.

§ 5

W ramach korzystania z Usługi Abonent zobowiązany jest:

1. niezwłocznie powiadomić TP o wszelkich nieprawidłowościach, usterek, lub przerwach w świadczeniu Usługi oraz o niewłaściwej jakości Usługi, utracie PIN, Hasła neofon lub Hasła neostrada oraz o uzyskaniu PIN, Hasła neofon lub Hasła neostrada przez osobę trzecią,
2. korzystać z udostępnionego przez TP Zestawu instalacyjnego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, w szczególności nie udostępniać jego elementów osobom trzecim,
3. umożliwić służbom technicznym TP lub jej upoważnionym przedstawicielom dostęp do urządzeń oddanych Abonentowi do używania w ramach Umowy, w celu sprawdzenia ich stanu technicznego w ustalonym terminie, nie dłuższym niż 7 dni roboczych od momentu poinformowania o takiej potrzebie,
4. chronić oraz nieudostępniać Hasła neofon, Hasła neostrada PIN-u, ID i Loginu neofon, Loginu neostrada osobom trzecim,
5. nie dokonywać samodzielnie jakichkolwiek ingerencji w urządzenia oddane Abonentowi do używania w ramach Umowy, które będą naprawiane, konserwowane lub modyfikowane wyłącznie przez TP lub jej upoważnionego przedstawiciela,
6. nie dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody,
7. nie umożliwiać korzystania z Usług dostępu do Internetu osobom trzecim poza Lokalem,
8. nie prowadzić jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci Internet,
9. 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,
10. przestrzegać przepisów prawa, Umowy, Regulaminu i Cennika, a w szczególności nie dostarczać treści o charakterze bezprawnym przy korzystaniu z Usługi.
11. niezwłocznie 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,
12. niezwłocznie odebrać Zestaw instalacyjny,

§ 6

1. TP ma prawo do ograniczenia (zmniejszenia prędkości transmisji danych w kierunku do komputera Abonenta do 32 kbps oraz blokadę połączeń wychodzących) lub zawieszenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent narusza postanowienia § 5 pkt 1-10, 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 § 14 ust. 6 .
2. Przed zawieszeniem świadczenia Usługi, TP wzywa Abonenta do usunięcia przyczyn zawieszenia świadczenia Usługi.
3. W trakcie ograniczenia świadczenia Usługi TP pobiera opłaty abonamentowe określone w § 19
4. W trakcie zawieszenia świadczenia Usługi, TP nie pobiera opłat, o których mowa w § 19.
5. 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.
6. TP zastrzega sobie prawo do rozłączania połączenia internetowego (rozłączenie serwisowe – time out), wymagającego ponownej Autoryzacji.

§ 7

1. TP nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet.
2. TP zapewnia należytą staranność, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
3. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczoną Usługą, TP podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej Usługi.
4. W ramach obsługi serwisowej TP zapewnia Abonentowi:
 - 1) okresowe przeglądy stanu technicznego pracy łączy oraz sprawdzanie parametrów łączy 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 łączy.
5. Możliwość telefonicznej obsługi przez całą dobę za pośrednictwem COT, a w tym:
 - 1) uzyskiwanie informacji o Usłudze,
 - 2) pomoc w wyborze Opcji, odpowiadającej wymogom Klienta,
 - 3) 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,
 - 4) pomoc techniczną i zgłoszenie usterek i awarii,
 - 5) złożenie reklamacji.
6. Opłaty z tytułu obsługi serwisowej określa Cennik.

Dział III

Zakres i szczególne warunki świadczenia usług

Rozdział 1

Usługa dostępu do Internetu

§ 8

1. TP świadczy usługę dostępu do sieci Internet z udogodnieniami towarzyszącymi określonymi w Cenniku.
2. 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 konta poczty elektronicznej.

Rozdział 2 **Usługa neofon**

§ 9

1. Jeżeli przed zawarciem Umowy abonent korzystał z Usługi neofon to zachowuje dotychczasowy Numer oraz Login neofon i Hasło neofon.
2. Jeżeli przed zawarciem Umowy Abonent nie korzystał z Usługi neofon, to w ramach Usługi otrzymuje Numer dla Usługi neofon, który będzie dostępny w Biurze numerów TP po uprzednim wyrażeniu przez Abonenta zgody w tym zakresie.
3. Usługa neofon nie umożliwia wykonywania połączeń na numery alarmowe.
4. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczoną Usługą neofon, TP podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej Usługi neofon.
5. Poziom bezpieczeństwa Usługi neofon jest obniżony ze względu na stosowaną technologię.
6. Usługa neofon jest dostępna za pośrednictwem usługi dostępu do Internetu dowolnego dostawcy, a jakość połączeń głosowych jest uzależniona od faktycznej prędkości przesyłu danych w tej usłudze.
7. Abonent zobowiązuje się do korzystania z Numeru neofon zgodnie z Regulaminem.

Dział IV.

Umowa o świadczenie Usług dostęp do Internetu i neofon

§ 10

1. 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.
2. W przypadku odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 1, Umowa uważana jest za niezawartą, a Klient jest zwolniony z wszelkich opłat za Usługę. W takim przypadku Abonenci korzystający w dniu złożenia zamówienia z Usługi dostępu do Internetu lub Usługi neofon będą kontynuować korzystanie z tych usług na dotychczasowych warunkach.

§ 11

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.

§ 12

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.

§ 13

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 ze zmianami),
- 2) dostarczenia przez klienta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec TP lub
- 3) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej klienta, wynikającej z danych będących w posiadaniu TP lub udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej.

§ 14

1. W przypadku gdy umowa została zawarta na czas nieokreślony, może być ona rozwiązana przez każdą ze stron, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego.
2. Abonent może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku gdy:
 - 1) z przyczyn leżących po stronie TP nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez 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, lub
 - 2) TP świadczy Usługę niezgodnie 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 za skutkiem natychmiastowym w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta Umowy, Regulaminu 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 lub
 - 2) stwierdzenia przez TP realizacji przez Abonenta połączeń, nieprzewidzianych w ramach Usługi neofon,
 - 3) stwierdzenia przez TP tranzytu ruchu z sieci obcych operatorów z wykorzystaniem Usługi neofon,
 - 4) korzystania przez abonenta z Hasła neostrada, Hasła neofon, PIN-u, Loginu neostrada, Loginu neofon, których nie uzyskał w procesie Rejestracji i zamawiania Usługi lub poszczególnych usług, które są świadczone w ramach Umowy,
 - 5) naruszenia postanowień § 5 pkt 1-10.
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 w przypadku zaprzestania świadczenia Usługi, usługi dostępu do Internetu świadczonej przez TP lub usługi neofon,
 - 2) ze skutkiem natychmiastowym – w przypadku stwierdzenia braku możliwości technicznych w trakcie świadczenia Usługi.
9. W przypadku rozwiązania Umowy zawartej na czas określony z przyczyn wskazanych w ust. 8 stosuje się odpowiednio § 16.
10. Oświadczenie Abonenta w przedmiocie rozwiązania Umowy powinno zostać złożone w formie pisemnej w Komórce organizacyjnej lub doręczone na adres korespondencyjny TP wskazany na fakturze VAT.

§ 15

1. Niezwłocznie od dnia wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy, Abonent zobowiązany jest do zwrotu urządzeń oddanych mu do użytkowania w ramach Umowy, w tym Zestawu instalacyjnego. Urządzenia te Abonent zobowiązany jest dostarczyć wraz z kompletnym wyposażeniem do Komórki organizacyjnej.

2. W przypadku niezwrócenia urządzeń, o których mowa w ust. 1, Abonent obciążony zostanie opłatą określoną w Cenniku.
3. Jeśli w chwili zwrotu urządzeń, o których mowa w ust. 1, urządzenia te znajdować się będą w stanie niekompletnym, wówczas Abonent będzie zobowiązany do naprawienia wynikłej stąd szkody poprzez odkupienie brakującej części. W przeciwnym razie TP nie przyjmie od Abonenta tych urządzeń i obciąży go opłatą określoną w Cenniku.

Dział V. Odpowiedzialność

§ 16

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 Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/15 miesięcznej opłaty abonamentowej za Usługę oraz za utrzymanie łącza, niezależnie od tego, czy przerwa dotyczyła jednej, dwóch, czy wszystkich usług.
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, niezależnie od tego, czy przerwa dotyczyła jednej, dwóch, czy wszystkich usług.
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 Umowy.
6. W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej w ust. 2 kary umownej Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
7. Abonentowi przysługuje również uprawnienie do żądania kary umownej i zwrotu opłaty abonamentowej za dane płatne okresowo Usługi dodane, na zasadach określonych w ust. 2-3.
8. Zgłoszenie dotyczące przerwy w świadczeniu Usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.
9. TP zobowiązuje się do nieodpłatnej wymiany Zestawu Instalacyjnego oddanego Abonentowi do używania w ramach Umowy, w przypadku ujawnienia się podczas instalacji lub eksploatacji wad technicznych.
10. Wymiana, o której mowa w ust. 9, następuje po zgłoszeniu telefonicznym i uzyskaniu numeru zgłoszenia, poprzez COT, oraz dostarczeniu kompletnego Zestawu instalacyjnego do Komórki organizacyjnej, podaniu numeru zgłoszenia i podpisaniu Protokołu zdawczo-odbiorczego.

§ 17

1. TP nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) treści przekazywanych podczas korzystania z Usługi,
 - 2) zabezpieczenia danych i oprogramowania komputerów Abonenta przed ingerencją osób trzecich,
 - 3) rejestrację domen dokonywanej przez Abonenta w trakcie korzystania z Usługi,
 - 4) szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Usługi (z zastrzeżeniem § 16),
 - 5) następstwa udostępnienia przez Abonenta Jego Hasła neostrada, Hasła neofon, PIN-u, Loginu neostrada lub Loginu neofon osobom trzecim,
 - 6) wadliwe działania Usługi w przypadku niewłaściwego zainstalowania lub niewłaściwego użytkowania Zestawu Instalacyjnego,
 - 7) 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.

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

§ 18

Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez użytkowników sieci Internet, posługujących się jego Hasłem neostrada, Hasłem neofon lub PIN-em.

Dział VI Opłaty

§ 19

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat za korzystanie z Usługi oraz Usług dodanych zgodnie z Cennikiem.
2. W ramach opłaty abonamentowej Abonent otrzymuje:
 - 1) dostęp do sieci Internet o określonej w Cenniku prędkości transmisji danych od i do swojego komputera,
 - 2) możliwość realizowania połączeń głosowych w technologii VoIP,
 - 3) udogodnienia towarzyszące, określone w Cenniku.
3. Opłata abonamentowa, o której mowa w ust. 2, jest powiększana 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. Opłata abonamentowa, o której mowa w ust. 2, jest powiększana o opłatę za udostępnienie Zestawu instalacyjnego (zgodnie z Cennikiem).
6. W przypadku naruszenia obowiązków, o których mowa w § 5 pkt 7, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty zgodnej z Cennikiem (udostępnienie Usługi poza Lokal).
7. 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 § 14 ust. 4, żądać zwrotu ulg udzielonych Abonentowi w związku z zawarciem Umowy, z wyłączeniem przypadków określonych w § 14 ust. 2

Dział VII Reklamacje

§ 20

1. Abonent może składać reklamację z tytułu niedotrzymania z winy TP terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi w każdej Komórce organizacyjnej lub za pośrednictwem COT.
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, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Komórce organizacyjnej, 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 w tym terminie udzieli odpowiedzi na 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 Umowa została nienależycie wykonana albo miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu Umowy.
6. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 5, pozostawia się bez rozpoznania, o czym TP niezwłocznie powiadamia Abonenta.

§ 21

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 telefonu lub Identyfikator 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 wnioski 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.
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 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 jej bez rozpoznania.

§ 22

1. Komórka organizacyjna rozpatrująca reklamację udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, a 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 kwoty i terminu jej wypłaty,
 - 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a 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.
2. 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 Abonentowi przesyłką poleconą.

§ 23

1. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości naliczonych opłat, kwoty przysługujące Abonentowi zostaną zwrócone przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy albo zaksięgowane w formie bonifikaty, na poczet przyszłych należności.
2. W przypadku gdy TP posiada wobec reklamującego wymagalną i nie-sporną 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. Potrąconą kwotę wykazuje się w kolejnej fakturze VAT. Oświadczenie TP o dokonaniu potrącenia przesyłane jest reklamującemu wraz z odpowiedzią na reklamację.

3. W przypadku zgłoszenia reklamacji dotyczącej wysokości naliczonych opłat, za czas trwania postępowania reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją.

Dział VIII

Postanowienia przejściowe i końcowe

§ 24

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

§ 25

1. Strony poddają pod rozstrzygnięcie właściwego sądu powszechnego spory mogące wynikać z tej Umowy, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. W sprawach, których stroną jest Konsument, spory mogące wynikać 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.

§ 26

1. 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.
2. Abonent jest zobowiązany do doręczenia dokumentów potwierdzających zaistnienie zmian lub wszczęcie 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.

§ 27

Regulamin wchodzi w życie z dniem 15 grudnia 2010 r.