



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ TELE2 POLSKA SPÓŁKA Z O.O. W RAMACH PROMOCJI NOWOROCZNEJ

§1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- Niniejszy Regulamin (Regulamin) stanowi integralną część wszystkich umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych (Umów), zawartych przez Klientów w ramach Promocji Noworocznej (Promocji) z TELE2 Polska Spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Marynarskiej 21, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy pod nr KRS 0000125125 (TELE2).
- Promocja dostępna jest wyłącznie dla osób fizycznych, zawierających Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową (konsumentów). Zawarcie Umowy z TELE2 w ramach Promocji uzależnione jest od istnienia technicznych i prawnych możliwości realizacji Usług oraz pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta.

§2. USŁUGI TELEFONICZNE

- TELE2 świadczy na rzecz Klientów Usługi Telefoniczne w zakresie:
 - utrzymania łącza abonenckiego do sieci telefonicznej Telekomunikacji Polskiej S.A. (TP S.A.) w gotowości do świadczenia usług telekomunikacyjnych (Usługa Abonamentu) wraz z innymi usługami, których szczegółowa lista oraz data ich dostępności dla Klienta określona jest w aktualnym cenniku wybranym przez klienta (Dodatkowe Usługi Głosowe),
 - realizacji połączeń telefonicznych krajowych i międzynarodowych, kierowanych do sieci TELE2 poprzez preselekcję lub numer dostępu do sieci 1061 (Usługi Preselekcji).
- Skorzystanie z Usługi Abonamentu oraz Dodatkowych Usług Głosowych wymaga wypowiedzenia przez Klienta umowy o świadczenie usług telefonicznych z TP S.A.
- Klient korzysta z połączeń objętych Usługą Preselekcji poprzez preselekcję bądź – do czasu realizacji Zlecenia Preselekcji – poprzez każdorazowe wybieranie numeru dostępu (prefiksu) 1061.

§3. USŁUGI INTERNETOWE

- TELE2 świadczy na rzecz Klientów Usługi Internetowe w zakresie:
 - usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet z maksymalną prędkością do/od Klienta, zgodnie z wybraną przez Klienta opcją (Usługa ADSL);
 - Dodatkowych Usług Internetowych (poczta elektroniczna, hosting oraz inne usługi świadczone poprzez sieć Internet lub związane z korzystaniem z sieci Internet, których szczegółowa lista znajduje się w aktualnym Cenniku Promocji Noworocznej).
- Skorzystanie z Usług Internetowych wymaga zawarcia Umowy z TELE2, wypowiedzenia przez Klienta umowy o świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet z Telekomunikacją Polską S.A. (w przypadku gdy Klient jest stroną takiej umowy z TP S.A.), świadczonej na łączu abonenckim, na którym Usługę ADSL świadczyć będzie TELE2, oraz prawidłowego przeprowadzenia przez Klienta procesu rejestracji. Rejestracja może zostać dokonana wyłącznie z wykorzystaniem zestawu instalacyjnego przekazanego Klientowi do używania przez TELE2 (składającego się w szczególności z modemu, oprogramowania oraz elementów dodatkowych), zgodnie z instrukcją załączoną do zestawu (Zestaw Instalacyjny). TELE2 zobowiązuje się udostępnić Klientowi Zestaw Instalacyjny w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Zestaw Instalacyjny zostanie przekazany Klientowi za pośrednictwem kuriera lub w inny sposób, za pisemnym potwierdzeniem.
- Modem oraz inne urządzenia znajdujące się w Zestawie Instalacyjnym stanowią własność TELE2. Klient nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w tych urządzeniach, ani udostępniać ich osobom trzecim. Po wygaśnięciu Umowy TELE2 może zażądać zwrotu Zestawu Instalacyjnego, na koszt TELE2. Z momentem wydania Klientowi Zestawu Instalacyjnego do używania, na Klienta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Zestawu Instalacyjnego, w tym również utraty na skutek kradzieży. Klient zobowiązany jest poinformować TELE2 o uszkodzeniu, nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Zestawu Instalacyjnego oddanego Klientowi do używania, w terminie nie przekraczającym 48 godzin od powzięcia wiadomości o tym zdarzeniu. W przypadku uszkodzeń Zestawu Instalacyjnego z przyczyn nieobciążających Klienta (w szczególności z wyłączeniem uszkodzeń mechanicznych), TELE2 dokona naprawy Zestawu Instalacyjnego lub wymieni go na nowy, według swojego wyboru. Pozostałe warunki używania Zestawu Instalacyjnego zawarte są w instrukcji dołączonej do Zestawu Instalacyjnego.
- Każdorazowe rozpoczęcie korzystania z Usług wymaga dokonania przez Klienta autoryzacji polegającej na weryfikacji uprawnień do korzystania z Usług na podstawie loginu oraz hasła, przesłanych Klientowi przez TELE2 wraz z Zestawem Instalacyjnym. Klient zobowiązany jest do ochrony hasła oraz do nieudostępniania hasła osobom trzecim.
- W czasie obowiązywania Umowy Klient może zmienić opcję Usługi ADSL poprzez wybór niższej lub wyższej prędkości dostępnej w ramach Promocji, na warunkach określonych w Cenniku Promocji. Zmiana prędkości na wyższą jest uzależniona od możliwości technicznych łącza abonenckiego, na którym świadczona jest Usługa. W celu zmiany opcji Usługi, Klient jest zobowiązany złożyć wniosek do TELE2 co najmniej na 15 dni roboczych przed początkiem miesiąca kalendarzowego, od którego ma obowiązywać zmiana. Wniosek złożony po upływie tego terminu zostanie rozpatrzony w kolejnym miesiącu kalendarzowym.

§ 4. INNE POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE ŚWIADCZENIA USŁUG

- Klient może korzystać z Usług wyłącznie w obrębie lokalu wskazanego w Umowie. Klient może złożyć wniosek o zmianę lokalu, w którym świadczone są Usługi. Uwzględnienie wniosku uzależnione jest od istnienia możliwości technicznych świadczenia Usług w ramach nowej lokalizacji wskazanej przez Klienta. Wniosek powinien być doręczony TELE2 co najmniej na 15 dni roboczych przed początkiem miesiąca kalendarzowego, od którego Klient zamierza korzystać z Usługi w nowym lokalu. Wniosek złożony po tym terminie zostanie zrealizowany w miesiącu kalendarzowym następującym po miesiącu kalendarzowym, w którym zmiana miała być dokonana.
- W ramach obsługi serwisowej TELE2 dokonuje konserwacji i usuwania uszkodzeń oraz awarii w urządzeniach będących własnością TELE2 oraz w łączach telefonicznych służących do przyłączenia Klienta do sieci, jednakże Klient ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe z przyczyn obciążających Klienta i zobowiązany jest do pokrycia kosztów usunięcia uszkodzeń z tego tytułu. Klient może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług w Biurze Obsługi Klienta TELE2 pod numerem 0 801 801 222.
- TELE2 może zawiesić świadczenie Usług w następujących przypadkach:
 - Klient zalega z uiszczeniem całości lub części jakiegokolwiek opłaty przez okres dłuższy niż 30 dni, mimo dodatkowego wezwania go, z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem, do zapłaty zaległości,
 - Klient podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług, w tym również przez innych Klientów, w szczególności używa jakiegokolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej;
 - Klient – odpłatnie lub nieodpłatnie – udostępnia Usługi osobom trzecim poza lokalem wskazanym w Umowie lub świadczy na ich podstawie usługi telekomunikacyjne osobom trzecim bądź korzysta z Usług w celach związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej;
 - stwierdzenia nietypowej charakterystyki połączeń, w szczególności wskazującej na możliwość nadużyć lub zagrożenia płatności ze strony Klienta;
 - dane podane przez Klienta przy zawarciu lub w trakcie obowiązywania Umowy są nieprawdziwe;
 - z przyczyn technicznych lub prawnych nie jest możliwe dalsze świadczenie na rzecz Klienta Usług lub też zapewnienie ich należytej jakości;
 - Klient rozsyła wirusy lub niezamówione informacje (spam), podejmuje działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemu komputerowego, danych lub oprogramowania, udostępnia treści niezgodne z przepisami prawa lub dobrymi obyczajami bądź też wykorzystuje Usługi w celu niezgodnym z prawem lub dobrymi obyczajami;
 - Klient korzysta z Usług poza lokalem wskazanym w Umowie bądź też utracił tytuł prawny do tego lokalu;
 - Klient udostępnia hasło osobom trzecim;
 - Klient używa urządzeń służących do korzystania z Usług niezgodnie z niniejszym Regulaminem, Umową lub instrukcją obsługi, w szczególności naraża Zestaw Instalacyjny na zniszczenie lub udostępnia go osobom trzecim bądź też korzysta z Usług za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy;
 - Klient wykorzystuje urządzenia zarejestrowane przez TELE2 jako oddane do używania innemu Klientowi, utracone albo skradzione;
 - Klient uniemożliwia przedstawicielom TELE2 wymiar urządzeń w wyznaczonym przez TELE2 terminie bądź też nie umożliwia dostępu do urządzeń znajdujących się w lokalu wskazanym w Umowie w celu przeglądu, pomiarów lub usunięcia usterki albo awarii;
 - żądanie takie zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego.

§5. NALEŻNOŚCI Z TYTUŁU ŚWIADCZENIA USŁUG

- W ramach opłaty abonamentowej TELE2 zapewnia:
 - możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej;
 - obsługę serwisową, z wyłączeniem obsługi nieuzasadnionych wezwań oraz usług serwisowych dodatkowo płatnych (zgodnie z Cennikiem).



2. Klient zobowiązany jest do uiszczania należności za Usługi zrealizowane w danym Okresie Rozliczeniowym w podanym do wiadomości Klienta terminie płatności, wskazywanym na doręczanych mu fakturach VAT (w tym fakturach wystawianych w formie elektronicznej) – bez względu na okoliczność, kto z tych Usług bezpośrednio skorzystał. W przypadku nieotrzymania faktury za Okres Rozliczeniowy Klient winien niezwłocznie zgłosić ten fakt do TELE2.
3. Należności TELE2 z tytułu realizacji Usług naliczane są na podstawie cen wynikających z wybranego przez Klienta pakietu taryfowego, wskazanych w Cenniku obowiązującym Klienta w chwili wykonania Usługi. Opłata aktywacyjna, opłata za używanie modemu, Abonament i Usługa zawieszenia świadczenia usług telefonicznych płatne są z góry. Pozostałe usługi płatne są z dołu, z tym że płatność za Dodatkowe Usługi Głosowe ujmowana jest na rachunku lub fakturze za kolejny Okres Rozliczeniowy.
4. Okres Rozliczeniowy trwa jeden miesiąc. TELE2 zastrzega sobie możliwość zmiany długości Okresu Rozliczeniowego w przypadku zaistnienia ważnych względów organizacyjnych lub technicznych. TELE2 zastrzega sobie również możliwość obciążenia Klienta opłatą za Usługi, którą Klient nie został obciążony w poprzednich Okresach Rozliczeniowych, w sytuacjach wyjątkowych lub niezależnych od TELE2.
5. W przypadku świadczenia Usługi podlegającej opłacie abonamentowej przez niepełny Okres Rozliczeniowy lub też okres dłuższy niż miesiąc, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa ta była świadczona.
6. Zapłata dokonana jest z chwilą uznania rachunku bankowego TELE2 wskazanego na fakturze (w tym fakturze wystawianej w formie elektronicznej) lub podanego do wiadomości Klienta w inny sposób.

§6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ TELE2

1. Wobec Klientów niebędących Konsumentami TELE2 nie ponosi odpowiedzialności za działania osób trzecich ani za utracone korzyści.
2. TELE2 nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie urządzeń Klienta, skutkujące niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, za którą TELE2 ponosi odpowiedzialność, nie dłużej jednak niż za 30 dni, Klientowi przysługuje kara umowna w wysokości 1/30 opłaty miesięcznej obliczonej według rachunku za Okres Rozliczeniowy, w którym wystąpiła przerwa – chyba że łączny czas przerw w tym Okresie Rozliczeniowym był krótszy niż 24 godziny. Do okresu, za który Klientowi przysługuje kara umowna, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Klienta. Wpłata kar umownych następuje w przypadku uwzględnienia wniesionej przez Klienta reklamacji, stosownie do jego wniosku – poprzez zaliczenie kary na poczet przyszłych należności, wpłatę na rachunek bankowy bądź przekaz pocztowy. W pozostałym zakresie TELE2 ponosi wobec Konsumentów odpowiedzialność na zasadach ogólnych określonych we właściwych przepisach.

§7. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Klient składa reklamację ustnie do protokołu sporządzonego przez Biuro Obsługi Klienta TELE2 albo pisemnie (na adres: skrytka pocztowa nr 597, 40-900 Katowice 2), telefonicznie bądź przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne. 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 lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia rachunku lub faktury zawierających nieprawidłowe obliczenie należności za Usługi. Reklamację złożoną po upływie terminu TELE2 pozostawi bez rozpoznania, o czym niezwłocznie powiadomi reklamującego.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko (firmę) oraz adres zamieszkania (siedziby) Klienta;
 - b) numer Klienta nadany przez TELE2 lub adres miejsca zakończenia sieci;
 - c) przedmiot reklamacji, reklamowany okres oraz okoliczności uzasadniające reklamację;
 - d) datę zawarcia Umowy oraz jej oznaczenie (tytuł), a w przypadku reklamacji z tytułu niedotrzymania z winy TELE2 określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług – również termin rozpoczęcia świadczenia Usług wskazany w Umowie;
 - e) w przypadku gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności – wysokość żądanej kwoty oraz numer rachunku bądź adresu właściwego do wypłaty albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
 - f) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 (z wyjątkiem warunku wskazanego w ust. 2 pkt e) powyżej), upoważniona osoba reprezentująca TELE2 przyjmująca reklamację lub jednostka TELE2 rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie informuje reklamującego o konieczności jej uzupełnienia lub wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 2 pkt e) powyżej, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka TELE2 rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta, upoważniona osoba reprezentująca TELE2 jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość (w tym drogą elektroniczną), TELE2 w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdzi na piśmie jej przyjęcie (z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki TELE2 rozpatrującej reklamację), chyba że w tym czasie udzieli pisemnej odpowiedzi na reklamację.
5. TELE2 udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona.
6. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę jednostki TELE2 rozpatrującej reklamację;
 - b) powołanie podstawy prawnej;
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
 - e) w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
 - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub postępowaniu przed sądem polubownym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
 - g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego TELE2, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
7. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą. Klient może wówczas w terminie 14 dni wnieść pisemne odwołanie do Działu Odwołań Reklamacyjnych, na adres: skrytka pocztowa nr 597, 40-900 Katowice 2, który rozpatruje odwołanie i udziela Klientowi odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jego wniesienia.

§8. CZAS OBOWIĄZYWANIA UMOWY

1. Umowa zawarta jest na czas nieoznaczony (przy czym Klienti zobowiązani są do nierozwiązania Umowy przed upływem okresu wskazanego w Umowie). Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień Umowy oraz Regulaminu, rozwiązanie Umowy wymaga zachowania dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia (ze skutkiem na koniec drugiego miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym wypowiedzenie Umowy wpłynęło do drugiej strony). Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wymaga zachowania formy pisemnej, pod rygorem nieważności.
2. Konsument zawierający umowę:
 - a) na odległość,
 - b) poza lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez podania przyczyn w terminie dziesięciu dni od dnia jej zawarcia. W przypadku wskazanym pod literą b) powyżej uprawnienie to wygasa jednak z chwilą skorzystania przez Konsumenta z Usług TELE2.
3. TELE2 może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadkach określonych w §4 ust. 3 Regulaminu, niezależnie od tego, czy nastąpiło zawieszenie świadczenia Usług. Klient może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie TELE2 nie mógł korzystać z Usług w sposób ciągły przez okres 30 dni.
4. Umowa wygasa w przypadku:
 - a) otrzymania przez TELE2 wiadomości o śmierci Klienta;
 - b) ustania bytu prawnego Klienta nie będącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Klienta wiąże się z przejściem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmuje Klienta lub powstaje w wyniku jego podziału w trybie określonym w tytule IV ustawy – Kodeks spółek handlowych.
5. Oświadczenia Stron dotyczące rozwiązania lub odstąpienia od Umowy wymagają zachowania formy pisemnej. Oświadczenie Klienta winno zostać wysłane na adres: skrytka pocztowa nr 597, 40-900 Katowice 2, oraz zawierać:
 - a) imię i nazwisko (firmę) Klienta oraz adres Klienta;
 - b) przedmiot Umowy;
 - c) datę zawarcia oraz oznaczenie (tytuł) Umowy.
6. Dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną oraz dane Klientów przetwarzane będą w celu dokonywania rozliczeń międzyoperatorskich, wykonywania Umowy, dochodzenia wynikających z niej roszczeń do upływu okresu ich przedawnienia, oraz wykonywania innych zadań określonych w ustawie Prawo telekomunikacyjne.

§9. OBOWIĄZYWANIE REGULAMINU

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 7 stycznia 2008 r.
2. Aktualne teksty Regulaminu i Cenników oraz informacje o usługach TELE2 dostępne są na stronie www.TELE2.pl.

TELE2
PO CO PŁAĆĆ WIĘCEJ?