

uczestnictwa w pilotażu oferty „multipakiet tp 50 Mb/s”

**Dział I.
Definicje****§1**

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) **Abonent** – Konsument, na rzecz którego świadczona jest Oferta na podstawie Umowy.
- 2) **Autoryzacja** – weryfikacja uprawnień Abonenta do korzystania z dostępu do sieci Internet na podstawie podanego Loginu i Hasła.
- 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: 0800 102 103.
- 4) **Dekoder** – urządzenie wraz z wyposażeniem umożliwiające podłączenie Odbiornika TV do Zestawu Instalacyjnego livebox FTTH i przetworzenie zakodowanego sygnału telewizyjnego do postaci zrozumiałej dla Odbiornika TV. Dekoder jest urządzeniem niezbędnym do świadczenia Usługi videostrada tp. Wraz z Dekoderem TP udostępnia Abonentowi pilota. Dekoder z pilotem stanowi własność TP i jest oddawany do użytkowania Abonentowi na zasadach określonych w Umowie i Regulaminie.
- 5) **Hasło** – poufny ciąg znaków alfanumerycznych, znany wyłącznie Abonentowi, konieczny do dokonania Autoryzacji, przekazywany przez monterów Abonentowi podczas procesu Instalacji.
- 6) **ID** – identyfikatory Abonenta, składające się z ciągu znaków alfanumerycznych:
 - a) dla Usługi dostępu do Internetu przekazywany przez monterów Abonentowi podczas procesu Instalacji wraz z kodem PIN.
 - b) dla Usługi videostrada tp zawarty w Umowie.
- 7) **Karta** – unikalna mikroprocesorowa karta abonencka współpracująca z Dekoderem, umożliwiająca Abonentowi korzystanie z Oferty poprzez zarządzanie prawami dostępu do określonych treści w Usłudze videostrada tp.
- 8) **Kod poufny** – numer zawarty w Umowie, niezbędny w procesie Rejestracji Usługi videostrada tp.
- 9) **Komórka organizacyjna** – Komórka organizacyjna TP bezpośrednio obsługująca Abonentów uczestniczących w pilocie Oferty, w tym COT, przedstawiciel handlowy oraz Salon sprzedaży TP wskazany przez COT.
- 10) **Konsument** – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Oferty lub korzystająca z Oferty dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
- 11) **Login** – jawny ciąg znaków alfanumerycznych konieczny do dokonania Autoryzacji, uzyskiwany przez Abonenta podczas Rejestracji.
- 12) **Lokal** – miejsce, w którym świadczona jest Oferta.
- 13) **Numer** – nadany przez TP numer telefonii internetowej w Usłudze telefonia internetowa tp.
- 14) **Odbiornik TV** – odbiornik telewizyjny wykorzystywany przez Abonenta.
- 15) **Oferta** – świadczony pilotażowo przez TP pakiet następujących usług:
 - dostęp do Internetu o prędkości do 50 Mb/s – pobierania danych oraz 10 Mb/s – wysyłania danych,
 - videostrada tp – pakiet podstawowy bez możliwości zamówienia oferty partnera handlowego,
 - dostęp do wideo na życzenie VOD,
 - telefonia internetowa tp w planie Tanie rozmowy.

- 16) **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec TP, rozpoczynający się i kończący we wskazanych na fakturze dniach miesiąca.
- 17) **ONT** – zakończenie sieciowe umożliwiające podłączenie livebox FTTH do sieci światłowodowej.
- 18) **Pakiet podstawowy** – grupa Programów telewizyjnych udostępnianych w ramach Oferty, w skład której wchodzi: TVP 1, TVP 2, TVN, TVN 7, TVP 3, TVP KULTURA, TVP POLONIA, POLONIA 1, TV BIZNES, TVN GRA, VIVA, 4FUN.TV, PODRÓŻE TV, ARIRANG, CANAL 24 HORAS, CHANNEL 1 Russia, DEUTSCHE WELLE, EDUSAT, EURONEWS, ITV, LIBERTY TV, MANGO 24, RTL, SAT 1, SUPER RTL, TELE 5, TV Trwam, TV5 MONDE, TVE.
- 19) **Programy telewizyjne** – programy nadawane przez inne organizacje, a rozprawdane przez TP w sieci kablowej, zgodnie z zawartymi umowami oraz obowiązującymi przepisami.
- 20) **Protokół odbiorczy** – dokument stanowiący integralną część Umowy, potwierdzający przekazanie Abonentowi Zestawu Instalacyjnego livebox FTTH, Dekodera, Karty oraz ONT oddawanych przez TP do użytkowania w ramach Umowy.
- 21) **Protokół zdawczy** – dokument potwierdzający zwrot przez klienta do TP Zestawu instalacyjnego livebox FTTH, Dekodera, Karty oraz ONT.
- 22) **Przedstawiciel handlowy** – osoba reprezentująca TP.
- 23) **PIN** – poufny ciąg znaków alfanumerycznych znany wyłącznie Abonentowi, umożliwiający wraz z ID dokonywanie zdalnych operacji związanych z Usługą dostępu do Internetu.
- 24) **Regulamin** – Regulamin uczestnictwa w pilotażu oferty „multipakiet tp 50 Mb/s”.
- 25) **TP** – Telekomunikacja Polska S.A. z siedzibą przy ul. Twardej 18, 00-105 Warszawa.
- 26) **Umowa** – Umowa o świadczenie oferty pilotażowej „multipakiet tp 50 Mb/s”.
- 27) **Usługa** – odpowiednio usługa dostępu do Internetu lub videostrada tp lub telefonia internetowa tp.
- 28) **Zestaw instalacyjny livebox FTTH** – modem wraz z wyposażeniem stanowiący platformę multimedialną, która po podłączeniu do ONT w połączeniu z Dekoderem i Odbiornikiem TV umożliwia, między innymi, odbiór Programów telewizyjnych w technologii cyfrowej poprzez nawiązanie łączności z systemami odpowiedzialnymi za dystrybucję sygnału w sieci TP. Zestaw instalacyjny livebox FTTH jest urządzeniem niezbędnym do świadczenia Oferty, stanowi własność TP i jest oddawany do użytkowania Abonentowi na zasadach określonych w Umowie i Regulaminie.

Dział II.**Postanowienia ogólne****§2**

1. TP świadczy Usługi, o których mowa w § 1 pkt 15 Regulaminu, zgodnie z obowiązującym prawem, z zachowaniem wymaganej jakości, w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie i Umowie.
2. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia przez TP Usług, o których mowa w § 1 pkt 15 Regulaminu.
3. Pilotaż ma na celu test technicznych możliwości świadczenia Usług, o których mowa w § 1 pkt 15 Regulaminu, na dostępie szerokopasmowym w technologii światłowodowej.

4. Pilotaż trwa od dnia 15.11.2007 r. do dnia 30.11.2008 r., z zastrzeżeniem, iż do pilotażu można przystąpić w okresie od dnia 15.11.2007 r. do dnia 30.06.2008 r.

§3

1. TP zapewnia poprawne świadczenie Usług, o których mowa w § 1 pkt 15 Regulaminu, pod warunkiem korzystania przez Abonenta z Zestawu instalacyjnego livebox FTTH, ONT, Dekodera oraz Karty. W ramach niniejszej Umowy TP zobowiązuje się do:
 - 1) oddania do używania na czas pilotażu Zestawu instalacyjnego livebox FTTH,
 - 2) oddania do używania ONT,
 - 3) oddania do używania Dekodera i Karty.
2. Oddanie przez TP do używania Zestawu instalacyjnego livebox FTTH, ONT, Dekodera i Karty następuje na podstawie Protokołu odbiorczego po uprzednim złożeniu przez Abonenta zamówienia na Ofertę.

§4

Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Regulaminu i Umowy, w tym do terminowego uiszczania opłat. Regulamin stanowi integralną część Umowy, jest nieodpłatnie przekazywany Abonentowi wraz z Umową oraz na każde żądanie Abonenta.

§5

1. W zakresie istniejących możliwości technicznych Oferta jest dostępna w Lokalu, w którym TP posiada odpowiednią infrastrukturę, niezbędną do świadczenia Usług w ramach Oferty.
2. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 1 świadczenie Usług w ramach Oferty rozpoczyna się po zawarciu Umowy i przeprowadzeniu procesu instalacji zakończonego podpisaniem protokołów odbiorczych urządzeń przekazanych Abonentowi przez TP.

§6

Abonent zobowiązany jest:

- 1) udzielać TP informacji o działaniu Usług świadczonych w ramach Oferty oraz urządzeń udostępnionych przez TP, a w tym uczestniczyć w ankietach dotyczących poprawności działania urządzeń oraz Usług świadczonych w ramach Oferty,
- 2) niezwłocznie powiadomić TP o wszelkich nieprawidłowościach, usterek lub przerwach w świadczeniu Usług, o których mowa w § 1 pkt 15 Regulaminu, oraz o niewłaściwej ich jakości,
- 3) niezwłocznie powiadomić TP o usterek lub uszkodzeniach udostępnionego Zestawu instalacyjnego livebox FTTH, ONT, Dekodera i Karty, utracie PIN lub Kodu poufnego, oraz o uzyskaniu PIN lub Kodu poufnego przez nieuprawnioną osobę trzecią,
- 4) korzystać z udostępnionego przez TP Zestawu instalacyjnego livebox FTTH, ONT, Dekodera i Karty zgodnie z ich przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, w szczególności nie udostępniać ich elementom osobom trzecim,
- 5) umożliwić służbom technicznym TP lub jej upoważnionym przedstawicielom dostęp do Zestawu instalacyjnego livebox FTTH, ONT, Dekodera i Karty w celu sprawdzenia ich stanu technicznego w ustalonym terminie, nie dłuższym niż 7 dni roboczych od momentu poinformowania o takiej potrzebie,
- 6) do ochrony oraz niedostępiania swoich Haseł, PIN-ów, Kodów poufnych osobom trzecim,
- 7) nie dokonywać samodzielnie jakichkolwiek ingerencji w udostępniony przez TP Zestaw instalacyjny livebox FTTH, ONT, Dekoder i Kartę, które będą naprawiane, konserwowane lub modyfikowane wyłącznie przez TP lub jej upoważnionego przedstawiciela,
- 8) nie dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody,
- 9) nie umożliwiać korzystania z Usług świadczonych w ramach Oferty osobom trzecim poza Lokalem,
- 10) nie prowadzić jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci Internet,

- 11) nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową TP lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów TP, służących udostępnieniu i monitorowaniu Oferty oraz urządzeń i łączy TP, przeznaczonych do przekazywania informacji na odległość,

- 12) przestrzegać przepisów prawa i treści Regulaminu i Umowy, a w szczególności nie dostarczać treści o charakterze bezprawnym przy wykorzystaniu Usług świadczonych w ramach Oferty.

§7

Na podstawie niniejszego Regulaminu TP ma prawo do zawieszenia świadczenia Usług, o których mowa w § 1 pkt 15 Regulaminu, do czasu zaprzestania naruszeń, polegających na nieprzestrzeganiu postanowień § 6 Umowy. Powyższe nie narusza prawa TP do wypowiedzenia Umowy na podstawie § 22 ust. 4 Regulaminu.

§8

TP zastrzega sobie prawo do rozłączania połączenia internetowego (rozłączenie serwisowe – time out). Połączenie internetowe po rozłączeniu serwisowym – time out wymaga ponownej Autoryzacji.

§9

1. TP świadczy Usługi w ramach Oferty z zachowaniem wskaźników jakości określonych przepisami prawa.
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 z Usługami świadczonymi w ramach Oferty, TP podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa Usług świadczonych w ramach Oferty.
4. W ramach obsługi serwisowej TP zapewnia Abonentowi:
 - 1) przygotowanie łączy do dokonania rejestracji Usług świadczonych w ramach Oferty, w granicach możliwości technicznych,
 - 2) okresowe przeglądy stanu technicznego pracy łączy oraz sprawdzanie parametrów łączy poprzez bieżące, cykliczne ich pomiary, eliminowanie usterek,
 - 3) techniczną pomoc związaną z Usługami świadczonymi w ramach Oferty po zgłoszeniu przez Abonenta, obejmującą w szczególności:
 - a) pomoc w instalacji Zestawu instalacyjnego i konfiguracji Usług oraz Usług dodanych,
 - b) eliminowanie usterek i nieprawidłowości w pracy łączy,
 - c) usuwanie awarii.
 - 4) możliwość telefonicznej obsługi przez całą dobę za pośrednictwem Centrum Obsługi Telefonicznej, pod numerem 0800 102 103, a w tym:
 - a) uzyskiwanie informacji o Ofercie,
 - b) pomoc techniczną i zgłoszenie usterek i awarii,
 - c) złożenie reklamacji.

Dział III.

Zakres i szczególne warunki świadczenia Usług

Rozdział 1

Opłaty

§10

Miesięczna opłata abonamentowa multipakiet 50 Mb/s – 49 zł brutto.
Udostępnienie usługi poza lokal – trzykrotność opłaty abonamentowej w Ofercie.

Brak zwrotu modemu Livebox FTTH – 600 zł brutto.

Brak zwrotu Dekodera SetTopBox – 650 zł brutto.

Brak zwrotu ONT – 700 zł brutto.

Rozdział 2 dostęp do Internetu

§11

1. Stały dostęp do sieci Internet z maksymalną szybkością transmisji do/od komputera Abonenta do 50/10 wyrażoną w Mb/s.
2. Dynamicznie przydzielany adres IP.
3. Brak limitu transferu.

Rozdział 3 videotrada tp

§12

1. W ramach świadczenia Usługi videotrada tp, TP zobowiązuje się w zakresie istniejących możliwości technicznych do zapewnienia Abonentowi dostępu do cyfrowej jakości Programów telewizyjnych, w formie i zakresie przekazanych TP przez ich Nadawców, w ramach Pakietu podstawowego, za pośrednictwem Odbiornika TV, Zestawu instalacyjnego livebox FTTH oraz Dekodera i Karty.
2. TP nie wyklucza możliwości rozszerzenia Pakietu podstawowego o nowe Programy telewizyjne w czasie trwania Umowy.
3. Zmiany, o których mowa w ust. 2, nie stanowią zmiany Umowy i nie będą miały wpływu na wysokość Opłaty abonamentowej.
4. W ramach usługi Wideo na Życzenie (VOD) Abonent ma możliwość dotadawania konta wyłącznie za pomocą karty zdrapki, dostępnej w salonie sprzedaży TP.

§13

Programy telewizyjne i wchodzące w ich skład audycje chronione są prawem autorskim. Korzystanie z nich ograniczone jest wyłącznie do dozwolonego użytku własnego. Abonent nie ma prawa do dokonywania jakichkolwiek działań polegających na ich rozpowszechnianiu (w tym publicznym) przetwarzaniu, utrwalaniu, kopiowaniu, obróbce lub dystrybucji.

Rozdział 4 telefonía internetowa tp

§14

1. W ramach Usługi telefonía internetowa tp Abonent otrzymuje Numer, który jest powiązany z konkretnym egzemplarzem livebox FTTH.
2. Abonent zobowiązuje się do korzystania z Numeru zgodnie z Umową i Regulaminem.
3. Usługa telefonía internetowa tp nie umożliwia wykonywania połączeń na numery alarmowe.

§15

1. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczoną Usługą telefonía internetowa tp, TP podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej Usługi.
2. Poziom bezpieczeństwa Usługi telefonía internetowa tp świadczonej w technologii Voice over Internet Protocol (VoIP), wykorzystującej dla celu przesyłania przekazu łącza internetowe w sieciach publicznych, jest obniżony, ze względu na stosowaną technologię.

Dział IV. Umowa o świadczenie Oferty

§16

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, na zamówienie Abonenta.
2. Umowa określa w szczególności:
 - 1) nazwę, adres i siedzibę TP,
 - 2) opis świadczonych Usług,

- 3) zakres obsługi serwisowej,
 - 4) czas trwania Umowy oraz warunki rozwiązania Umowy,
 - 5) wysokość kar umownych,
 - 6) tryb postępowania reklamacyjnego,
 - 7) informację o możliwości rozwiązania sporu w drodze postępowania mediacyjnego, przed sądem polubownym lub sądem powszechnym.
3. Zamówienie na świadczenie Oferty można składać bezpośrednio u przedstawiciela handlowego, który w imieniu TP poinformował go o możliwości skorzystania z Oferty.
 4. Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy poprzez pisemne oświadczenie złożone TP w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia.
 5. Oświadczenie, o którym mowa w ust. 4, powinno być złożone do Komórki organizacyjnej TP.
 6. W przypadku odstąpienia Abonenta od Umowy w trybie określonym w ust. 4, Umowa uważana jest za nie zawartą, a Abonent jest zwolniony z wszelkich opłat.

§17

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.

§18

1. Umowa zawierana jest na czas określony, od dnia uruchomienia Usług świadczonych w ramach Oferty (zgodnie z § 5 ust. 2 Regulaminu) do dnia 30 listopada 2008 r.
2. Umowa wygasa po zakończeniu okresu, na jaki została zawarta.

§19

TP zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy:

- 1) w przypadku, gdy nie ma możliwości świadczenia Usług, o których mowa w § 1 pkt 15 Regulaminu, ze względu na istniejące warunki techniczne,
- 2) w przypadku, gdy Klient zalega lub zalegał z opłatami na rzecz TP lub
- 3) w wyniku innej niż określona w pkt 2 negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, dokonanej na podstawie danych będących w posiadaniu TP lub informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej.

§20

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.

§21

W ramach Umowy TP ma w szczególności prawo do:

- 1) dostępu do Zestawu instalacyjnego livebox FTTH, ONT Dekodera i Karty w celu sprawdzenia ich stanu technicznego w ustalonym z Abonentem czasie,
- 2) obciążenia Abonenta opłatą określoną w Regulaminie z tytułu uszkodzenia Zestawu instalacyjnego livebox FTTH, ONT i Dekodera w przypadku stwierdzenia uszkodzeń mechanicznych, które powstały w trakcie nieprawidłowej eksploatacji lub na skutek dokonania przez Abonenta jakichkolwiek zmian w konfiguracji oddanych mu do użytkowania urządzeń,

- 3) obciążenia Abonenta opłatą określoną w Regulaminie w przypadku niezwrócenia w ciągu 14 dni od dnia wygaśnięcia Umowy Zestawu instalacyjnego livebox FTTH, ONT i Dekodera albo ich zwrotu w stanie gorszym, niż wynikałoby to z normalnego zużycia w trakcie prawidłowej eksploatacji lub niekompletnym.

§22

- Okres, na który została zawarta Umowa, liczony jest od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług, o których mowa w § 1 pkt 15 Regulaminu określonego w § 5 ust. 2 Regulaminu, i upływa z końcem ostatniego dnia miesiąca jej obowiązywania.
- Abonent może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy:
 - z przyczyn leżących po stronie TP nie mógł korzystać z Usług świadczonych w ramach Oferty w sposób ciągły przez okres 30 dni,
 - TP świadczy Usługi w ramach Oferty niezgodnie z Umową lub
 - Usługi świadczone w ramach Oferty nie spełniają oczekiwań Abonenta.
- Warunkiem skutecznego wypowiedzenia Umowy jest zachowanie formy pisemnej i doręczenie Oświadczenia Abonenta do Komórki organizacyjnej TP. Za dzień wniesienia wypowiedzenia przyjmuje się datę jego wpływu do Komórki organizacyjnej TP.
- TP może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta postanowień Umowy, Regulaminu, a w szczególności:
 - opóźnienia w regulowaniu opłat na rzecz TP przez okres dłuższy niż 30 dni od dnia płatności określonego na fakturze VAT lub
 - postanowień § 6 pkt 2) – 12) Regulaminu.
- TP może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Abonent narusza przepisy prawa w związku z korzystaniem z Usług świadczonych w ramach Oferty, lub korzysta z Hasła lub PIN, których nie uzyskał w procesie instalacji.
- Wypowiedzenie Umowy dokonane przez TP w trybie ust. 4 lub 5 nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat zgodnych z § 10 Regulaminu.
- TP może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego w przypadku:
 - zaprzestania świadczenia Usług, o których mowa w § 1 pkt 15 Regulaminu,
 - braku możliwości ich świadczenia ze względu na zaistniałe warunki techniczne lub
 - wcześniejszego zakończenia pilotażu z przyczyn technicznych.

Dział V.

Odpowiedzialność

§23

- TP odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie oraz w obowiązujących przepisach prawa.
- Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, o których mowa w § 1 pkt 15 Regulaminu, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej niezależnie od tego czy przerwa dotyczyła jednej, dwóch czy wszystkich Usług świadczonych w ramach Oferty.
- Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w Okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.
- Niezależnie od kary umownej, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usług, o których mowa w § 1 pkt 15 Regulaminu, trwająca co najmniej 24 godziny, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej, niezależnie od tego czy przerwa dotyczyła jednej, dwóch czy wszystkich Usług świadczonych w ramach Oferty.
- Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu Usług, o których mowa w § 1 pkt 15 Regulaminu, powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.

§24

- TP nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet.
- W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku z Usługami świadczonymi w ramach Oferty TP podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa Usług świadczonych w ramach Oferty.

§25

TP nie ponosi odpowiedzialności prawnej za:

- treści przekazywane podczas korzystania z Usług świadczonych w ramach Oferty,
- zabezpieczenie danych i oprogramowania komputerów Abonenta przed ingerencją osób trzecich,
- rejestrację domen dokonywaną przez Abonenta w trakcie korzystania z Usług świadczonych w ramach Oferty,
- szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Usług świadczonych w ramach Oferty (z zastrzeżeniem § 23 ust. 2 – 4),
- następstwa udostępnienia przez Abonenta Jego Hasła lub PIN osobom trzecim,
- korzystanie z Usługi telefonia internetowa tp poza Lokalem,
- wadliwe działanie Usług świadczonych w ramach Oferty w przypadku niewłaściwego zainstalowania i użytkowania przez Abonenta Zestawu instalacyjnego livebox FTTH, ONT i Dekodera.

Dział VI.

Opłaty

§26

- Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat za korzystanie z Usług świadczonych w ramach Oferty zgodnie z Regulaminem.
- W ramach opłaty abonamentowej Abonent otrzymuje:
 - dostęp do sieci Internet o określonej w Regulaminie prędkości transmisji danych od i do swojego komputera,
 - dostęp do Programów telewizyjnych w ramach Pakietu podstawowego,
 - możliwość korzystania z połączeń głosowych do numerów 0-399, miejscowych i strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, do sieci ruchomych (komórkowych) i innych wskazanych w cenniku usługi telefonia internetowa tp,
 - możliwość korzystania z Zestawu instalacyjnego livebox FTTH,
 - możliwość korzystania z Dekodera i Karty,
 - możliwość korzystania z zakończenia sieciowego ONT.
- Jeżeli okres świadczenia Usług, o których mowa w § 1 pkt 15 Regulaminu, nie obejmuje pełnego Okresu rozliczeniowego, wówczas za każdy dzień ich świadczenia w takim Okresie rozliczeniowym Abonent zapłaci opłatę w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej.

§27

- Naliczanie opłat następuje od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług w ramach Oferty, określonego w § 5 ust. 2 Regulaminu.
- W przypadku nieotrzymania faktury VAT za Okres rozliczeniowy, Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt w Komórce organizacyjnej.
- Termin płatności wynosi 14 dni od dnia wystawienia faktury VAT.
- Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek TP.
- Za opóźnienie w uiszczaniu opłat TP nalicza odsetki ustawowe.

§28

W przypadku naruszenia obowiązków, o których mowa w § 6 pkt 9 Regulaminu (udostępnienie Oferty poza Lokal), Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty określonej w § 10 Regulaminu.

Dział VII. Reklamacje

§29

Abonent może składać reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług, o których mowa w § 1 pkt 15 Regulaminu.

§30

1. Reklamacja może zostać złożona za pośrednictwem COT.
2. Abonent może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w Komórce 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. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, o których mowa w § 1 pkt 15 Regulaminu, 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.
4. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 3, pozostawia się bez rozpoznania, o czym TP niezwłocznie powiadamia Abonenta.

§31

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 ewidencyjny nadany reklamującemu przez TP, umieszczony na fakturze VAT lub adres miejsca, w którym świadczona jest Oferta,
 - 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług, o których mowa w § 1 pkt 15 Regulaminu – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia ich świadczenia,
 - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku żądania ich wypłaty,
 - 7) 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 6,
 - 8) 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.

§32

1. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w Regulaminie, za wyjątkiem § 31 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 nieuzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

§33

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 Oferty.

§34

1. Komórka organizacyjna TP 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 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,
 - 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.
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.

§35

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 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 VIII.

Postanowienia przejściowe i końcowe

§36

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

§37

1. Strony poddają pod rozstrzygnięcie właściwego sądu powszechnego spory mogące wyniknąć z tej Umowy, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. 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.

§38

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.

§39

1. TP powiadamia Abonenta o każdej zmianie Regulaminu 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 w razie skorzystania z tego prawa TP nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.
2. TP powiadamia Abonenta o podwyższeniu cen usług telekomunikacyjnych z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego. W przypadku braku akceptacji podwyższenia cen Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa TP nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.

3. Wypowiedzenie Umowy, o którym mowa w ust. 1 i 2, może nastąpić jedynie przed wejściem w życie Regulaminu i jest skuteczne od dnia wejścia w życie Regulaminu.
4. Doręczenie Regulaminu może w szczególności nastąpić w formie przesyłki elektronicznej, opatrzonej podpisem elektronicznym, dostarczonej na domyślny adres poczty elektronicznej, o którym mowa w Regulaminie, o ile Abonent wyrazi zgodę na przetwarzanie adresu poczty elektronicznej w związku ze świadczeniem Usług, o których mowa w § 1 pkt 15 Regulaminu.

§40

Regulamin wchodzi w życie z dniem 15.11.2007 r.