

Pakietu usług Internet z Usługą TV i Telefonią Internetową

Dział I. Definicje

§ 1.

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) **Abonent** – podmiot, na rzecz którego świadczona jest Usługa na podstawie Umowy,
- 2) **Cennik** – Cennik Pakietu usług Internet z Usługą TV i Telefonią Internetową,
- 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 internetowej TP,
- 4) **Dekoder** – urządzenie wraz z wyposażeniem umożliwiające podłączenie odbiornika TV do Zestawu instalacyjnego i przetworzenie zakodowanego sygnału telewizyjnego do postaci zrozumiałej dla odbiornika TV,
- 5) **Hasło** – poufny ciąg znaków alfanumerycznych, znany wyłącznie Abonentowi, konieczny do dokonania weryfikacji uprawnień Abonenta do korzystania z dostępu do sieci Internet (Autoryzacja), uzyskiwany przez Abonenta podczas procesu Rejestracji usługi dostępu do Internetu,
- 6) **ID** – identyfikatory Abonenta, składające się z ciągu znaków alfanumerycznych:
 - dla usługi dostępu do Internetu pobierany przez Abonenta wraz z kodem PIN w procesie Rejestracji usługi dostępu do Internetu,
 - dla usługi TV zawarty w Umowie, jeżeli jest niezbędny w procesie Rejestracji usługi TV,
- 7) **Karta** – unikalna mikroprocesorowa karta abonencka współpracująca z Dekoderem, umożliwiająca Abonentowi korzystanie z Usługi poprzez zarządzanie prawami dostępu do określonych treści w usługach TV,
- 8) **Kod poufny** – ciąg cyfr ustalany przez Abonenta lub zawarty w Umowie, jeżeli jest niezbędny w procesie Rejestracji Usługi TV,
- 9) **Komórka organizacyjna** – komórka organizacyjna TP lub podmiotu z Grupy Kapitałowej TP, bezpośrednio obsługująca Abonentów,
- 10) **Konsument** – osoba fizyczna wnosząca o zawarcie Umowy lub korzystająca z Usługi 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 procesu Rejestracji usługi dostępu do Internetu,
- 12) **Lokal** - miejsce, w którym jest świadczona jest Usługa, wskazane przez Abonenta w Umowie,
- 13) **Łącze** – część sieci TP łącząca Lokal z punktem dostępowym w sieci TP umożliwiającym świadczenie Usługi,
- 14) **Opcja** – wariant Usługi, charakteryzująca się parametrami technicznymi, funkcjonalnymi oraz zakresem udogodnień towarzyszących, określonym w Cenniku,
- 15) **Pakiet Partnera TP** – grupa Programów telewizyjnych stanowiąca ofertę handlową Partnera TP, udostępniona za pośrednictwem infrastruktury technicznej TP na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez Abonenta z Partnerem TP,
- 16) **Pakiet podstawowy** – grupa Programów telewizyjnych udostępnianych w ramach Usługi TV,
- 17) **Partner TP** – podmiot współpracujący z TP, udostępniający Abonentom Pakiet Partnera TP za pośrednictwem infrastruktury technicznej TP, na podstawie odrębnej umowy i cennika,.
- 18) **PIN** – poufny ciąg znaków alfanumerycznych znany wyłącznie Abonentowi, umożliwiający wraz z ID dokonywanie zdalnych operacji związanych z Usługą,
- 19) **Portal** – część serwisu internetowego na stronie internetowej TP, w której Abonent, po podaniu ID i PIN ma możliwość dokonywania niektórych zdalnych operacji związanych z Usługą,
- 20) **Programy telewizyjne** – programy nadawane i rozprowadzane przez TP lub inne organizacje, za pośrednictwem infrastruktury technicznej TP lub innych organizacji, zgodnie z zawartymi umowami oraz obowiązującymi przepisami,
- 21) **Przepustowość** - maksymalna ilość informacji, wyrażona w bitach na sekundę, jaka może być przesłana w ramach usługi dostępu do Internetu przez łącze w ciągu jednej sekundy, mierzona na warstwie IP dla pakietów o długości 400 bajtów,
- 22) **Regulamin** - Regulamin Pakietu usług Internet z Usługą TV i Telefonią Internetową,
- 23) **Rejestracja** - jednorazowa czynność, przeprowadzana niezależnie dla usługi dostępu do Internetu lub Usługi TV, polegająca na uzyskaniu parametrów technicznych, niezbędnych do korzystania z Usługi (w tym Hasło dostępu do Internetu), dokonana z wykorzystaniem niezbędnych urządzeń przewidzianych dla Usługi, na łączu, na którym będzie świadczona Usługa,
- 24) **Sieć** - systemy i urządzenia TP umożliwiające dostarczanie usług telekomunikacyjnych za pomocą przewodów metalowych, włókien optycznych, fal radiowych lub innych środków,
- 25) **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 KRS: 0000010681,
- 26) **Umowa** – Umowa o świadczenie Pakietu usług Internet z Usługą TV i Telefonią Internetową.
- 27) **Usługa** – świadczony przez TP Pakiet usług: dostęp do Internetu, Usługa TV oraz Telefonia Internetowa, na zasadach określonych w Regulaminie i Umowie,
- 28) **Usługa dodana** – usługa opcjonalna, dostępna w związku ze świadczeniem Usługi, zgodnie z obowiązującym Cennikiem,
- 29) **Usługa dostępu do Internetu** – usługa neostrada, tj. usługa dostępu do sieci Internet świadczona przez TP, wraz z uzgodnieniami towarzyszącymi, określonymi w Cenniku, świadczona na zasadach określonych w Regulaminie i Umowie,

- 30) **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,
- 31) **VoIP** – (ang. Voice over Internet Protocol) – technologia umożliwiająca przesyłanie głosu w oparciu o sieć Internet,
- 32) **Zestaw instalacyjny** – komplet urządzeń stanowiący platformę multimedialną 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 Umowie, Regulaminie 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 TP.

§ 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, Dekodera i Karty, a w przypadku świadczenia usługi tv w technologii satelitarnej w ramach Usługi, także z Anteny.
2. W ramach Umowy TP zapewnia:
 - 1) oddanie do używania Zestawu instalacyjnego w sytuacji, gdy Abonent nie korzysta z niego na podstawie dotychczasowych umów lub Umowa nie stanowi inaczej,
 - 2) oddanie do używania Karty,
 - 3) oddanie do używania Dekodera,
 - 4) umożliwienie zakupu Dekodera, Zestawu instalacyjnego, jeżeli jest to przewidziane w dostępnej ofercie TP,
 - 5) umożliwienie zakupu Anteny, gdy Usługa będzie świadczona w technologii satelitarnej.
3. Oddanie przez TP do używania urządzeń niezbędnych do świadczenia Usługi, w szczególności Karty, następuje na podstawie protokołu zdawczo-odbiorczego.
4. W przypadku gdy Abonent korzysta z urządzeń oddanych mu do używania przez TP na podstawie dotychczasowych umów, TP pozostawia urządzenia niezbędne do świadczenia Usługi do używania na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku.
5. Wchodzący w skład Zestawu instalacyjnego modem jest przystosowany do działania jedynie z punktem dostępowym, na którym ustawione są takie same parametry konfiguracyjne.
6. Dekoder przystosowany jest wyłącznie do korzystania z usług telewizyjnych dostępnych w TP.

§ 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 jednemu podmiotowi.
4. W celu zapobiegania osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, TP dokonuje pomiaru ruchu w Sieci. TP prowadzi pomiar ruchu wewnątrz Sieci oraz na stykach do sieci Internet. Sieć jest monitorowana przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Na bazie pomiarów ruchu oraz prognoz ruchowych uruchamiane są procedury inwestycyjne w celu zapewnienia optymalnej pojemności Sieci. Stosowane procedury nie pogarszają jakości Usługi.
5. W Sieci stosowane są automatyczne mechanizmy regulacji ruchu zapobiegające przeciążeniom lub przekierowujące ruch w przypadku awarii w zakresie głównych systemów i urządzeń TP.
6. W przypadku Abonentów korzystających w dniu złożenia zamówienia z usługi dostępu do Internetu, Usługi TV usługi Neostrada + Usługa TV, usługi Telefonii Internetowa, usług dostępu do Internetu i Neofon lub oferty multipakiet tp, umowy na te usługi wygasają odpowiednio z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi, o ile Umowa nie stanowi inaczej. Wraz z wygaśnięciem dotychczasowych umów, wygasa uprawnienie TP do żądania zwrotu ulg wynikających z dotychczasowych umów.
7. W przypadku zawarcia Umowy z zachowaniem numeru telefonu, z którego Abonent korzysta w ramach umowy o świadczenie Usługi telefonicznej umowa ta wygasa z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi. Wraz z wygaśnięciem umowy o świadczenie Usługi telefonicznej, wygasa uprawnienie TP do żądania zwrotu ulg wynikających z dotychczasowych umów.
8. 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, Usługi TV, usługi Neostrada + Usługa TV, usług dostępu do Internetu i Neofon, usługi Telefonii Internetowa, oferty multipakiet tp lub Usługi telefonicznej, będą kontynuować korzystanie z tych usług na dotychczasowych warunkach.

§ 5.

Abonent zobowiązany jest:

- 1) niezwłocznie powiadomić TP o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach, lub przerwach w świadczeniu Usługi oraz o niewłaściwej jakości Usługi, utracie PIN, Hasła, Kodu poufnego oraz o uzyskaniu PINu, Hasła, lub Kodu poufnego przez osobę trzecią,
- 2) korzystać z udostępnionych przez TP urządzeń niezbędnych do świadczenia Usługi zgodnie z ich przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, w szczególności nie udostępniać ich elementom 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 nie udostępniać Hasła, PINu, Kodu poufnego, ID i Loginu 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 Usługi 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) niezwłocznie zastosować się do rekomendowanych przez TP działań w celu eliminacji lub zmniejszenia zagrożenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług,
- 11) przestrzegać przepisów prawa, Umowy, Regulaminu i Cennika, a w szczególności nie dostarczać treści o charakterze bezprawnym przy korzystaniu z Usługi,
- 12) bezzwłocznie dostarczyć do Komórki organizacyjnej uszkodzone udostępnione przez TP urządzenia niezbędne do świadczenia Usługi, o ile są one własnością TP lub TP odpowiada za nie z tytułu gwarancji lub niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową,
- 13) bezzwłocznie odebrać urządzenia niezbędne do świadczenia Usługi.

§ 6.

1. TP ma prawo do ograniczenia (uniemożliwienia korzystania z Usługi TV oraz zmniejszenia prędkości transmisji danych w kierunku do komputera Abonenta do 32 kbps) lub zawieszenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent narusza postanowienia § 5 pkt 1-11, pozostaje w opóźnieniu z płatnością należności za Usługę. Powyższe nie narusza prawa TP do rozwiązania Umowy, zgodnie z postanowieniami Umowy.
2. Przed zawieszeniem lub ograniczeniem świadczenia Usługi, TP wzywa Abonenta do usunięcia przyczyn zawieszenia lub ograniczenia świadczenia Usługi.
3. W trakcie ograniczenia świadczenia Usługi, TP pobiera opłaty, o których mowa 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), wymagającego ponownej Autoryzacji.

§ 7.

1. TP nie gwarantuje minimalnej szybkości transmisji danych do zasobów dostępnych w sieci Internet.
2. TP zapewnia należyłą 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 związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług, TP jest uprawniona podejmować wszelkie dozwolone prawem działania zmierzające do ograniczenia lub eliminacji zagrożenia. W szczególności TP uprawniona jest do:
 - 1) informowania i ostrzegania Abonentów o bezpośrednich zagrożeniach,
 - 2) ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi,
 - 3) informowania innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach,
 - 4) informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług,
 - 5) publikowania na stronie internetowej aktualnych informacji o zagrożeniach, rekomendowanych środkach ostrożności, przykładowych konsekwencjach braku lub niewłaściwego zabezpieczenia urządzeń końcowych,
5. Ograniczenie świadczenia Usługi, o którym mowa w ust. 4 pkt 2) może w szczególności polegać na:
 - 1) filtracji ruchu np. poprzez blokadę portu lub adresu IP,
 - 2) uniemożliwieniu autoryzacji połączenia z Internetem.
6. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usługi, o którym mowa w ust. 4 pkt 2), dokonywane jest w przypadkach wymagających szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia, w szczególności gdy:
 - 1) urządzenie Abonenta stwarza zagrożenie dla innych użytkowników sieci Internet, przy jednoczesnym braku możliwości szybkiego skontaktowania się z Abonentem lub brakiem podjęcia przez Abonenta właściwych działań eliminujących zagrożenie,
 - 2) urządzenie spoza Sieci zagraża bezpieczeństwu systemów lub użytkowników Sieci.
7. TP przekazuje Abonentowi informację o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez standardowe kanały komunikacji z Abonentem, np. poprzez stronę internetową TP, pocztę elektroniczną oraz telefon.
8. 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 Łącza.
9. Możliwość telefonicznej obsługi przez całą dobę za pośrednictwem COT, a w tym:
 - 1) uzyskiwanie informacji o Usłudze,
 - 2) pomoc w wyborze Opcji, odpowiadającego 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.
10. Opłaty z tytułu obsługi serwisowej TP określa Cennik.
11. W sprawach dotyczących usług serwisowych Abonent może kontaktować się z TP za pomocą środków porozumiewania się na odległość, pisemnie lub osobiście.

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 TV

§ 9.

1. W ramach świadczenia Usługi TV, TP zobowiązuje się w zakresie istniejących możliwości technicznych do:
 - 1) zapewnienia Abonentowi dostępu do Programów telewizyjnych, w formie i zakresie przekazanych TP przez ich nadawców, w ramach Pakietu podstawowego,
 - 2) świadczenia usług dodanych, określonych w Cenniku,
2. Usługa TV może być świadczona w technologii satelitarnej.
3. Usługa TV jest świadczona w ramach pasma właściwego dla usługi dostępu do Internetu.
4. TP nie wyklucza możliwości rozszerzenia Pakietu podstawowego o nowe Programy telewizyjne w czasie trwania Umowy.
5. Zmiany, o których mowa w ust. 4 nie stanowią zmiany Umowy i nie będą miały wpływu na wysokość opłaty abonamentowej.
6. W zależności od sposobu świadczenia Usługi, TP zastrzega możliwość występowania różnic w dostępie do zawartości programowej Pakietu podstawowego oraz zawartości usług świadczonych w oparciu o dostęp do Usługi TV. Zakres różnic określony będzie w odpowiednich regulaminach lub cennikach usług dostępnych m.in. na stronie internetowej TP.
7. Za dodatkową opłatą i po podpisaniu odrębnej umowy z Partnerem TP, Abonent może korzystać z dostępu do Programów telewizyjnych oferowanych za pośrednictwem infrastruktury technicznej TP w ramach Pakietu Partnera TP.
8. Abonent nie jest uprawniony do wykorzystywania Usługi TV dla celów prowadzenia działalności gospodarczej czy jakichkolwiek innych działań komercyjnych.

§ 10.

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 3. Telefonia Internetowa

§ 11.

1. Poziom bezpieczeństwa usługi Telefonii Internetowej 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.
2. Usługa Telefonii Internetowej jest świadczona w ramach pasma właściwego dla usługi dostępu do Internetu.
3. W ramach możliwości technicznych usługa Telefonii Internetowej może być świadczona poza Lokalem, a jakość połączeń głosowych może być niższa.
4. Połączenia do numerów alarmowych są realizowane w miejscu świadczenia Usługi Telefonii Internetowej na warunkach określonych w Umowie.
5. TP gromadzi dane, które umożliwiają lokalizację urządzenia końcowego, z którego wykonywane są połączenia głosowe.
6. Jakość połączeń głosowych może być niższa w przypadku jednoczesnego korzystania z usługi TV i usługi dostępu do Internetu.

Dział IV. Umowa Internet z Usługą TV i Telefonią Internetową

§ 12.

1. Konsumentowi, który zawarł Umowę poza lokalem TP bądź na odległość, przysługuje prawo odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn poprzez pisemne oświadczenie złożone w Komórcie organizacyjnej lub wysłane do TP w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
2. Prawo do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość nie przysługuje, jeśli TP na życzenie Klienta rozpoczęła świadczenie Usługi przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 1.
3. W przypadku odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 1, Umowa uważana jest za nie zawartą, a Klient jest zwolniony z wszelkich opłat za Usługę. W takim przypadku Abonenci korzystający w dniu złożenia zamówienia z usługi dostępu do Internetu, Usługi TV, usługi Neostrada + Usługa TV, usług dostępu do Internetu i Neofon, usługi Telefonia Internetowa lub oferty multipakiet tp, będą kontynuować korzystanie z tych usług na dotychczasowych warunkach.

§ 13.

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.

§ 14.

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, lub
- 3) w przypadku, gdy na danym łączu są świadczone usługi na rzecz innego podmiotu.

§ 15.

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, w ciągu 14 dni od dnia wygaśnięcia, rozwiązania, odstąpienia od Umowy lub zmiany sposobu świadczenia Usługi, Abonent zobowiązany jest do zwrotu urządzeń oddanych mu do użytkowania. Urządzenia te Abonent zobowiązany jest dostarczyć wraz z kompletnym wyposażeniem do Komórki organizacyjnej.
2. Abonent zachowuje urządzenia oddane mu do użytkowania w ramach Umowy w przypadku, gdy są one niezbędne do świadczenia usług w ramach innej umowy zawartej przez Abonenta z TP.
3. W przypadku nie zwrócenia urządzeń oddanych Abonentowi do użytkowania, Abonent obciążony zostanie opłatą określoną w Cenniku.
4. Jeśli w chwili zwrotu urządzeń oddanych Abonentowi do użytkowania w ramach Umowy, 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 aż do momentu rozpoczęcia świadczenia Usługi albo wygaśnięcia Umowy, 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 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej niezależnie od tego czy przerwa dotyczyła jednej, dwóch czy wszystkich usług.
3. 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 niezależnie od tego czy przerwa dotyczyła jednej, dwóch czy wszystkich usług.
4. Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.
5. Żądanie, o którym mowa w ust. 1 - 3 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. W przypadku braku osiągnięcia poziomu jakości świadczonej Usługi określonego w Umowie lub Regulaminie Abonentowi przysługuje odszkodowanie odpowiadające wysokości szkody, która poniósł w związku z brakiem osiągnięcia poziomu jakości świadczonej Usługi.
9. Zgłoszenie dotyczące przerwy w świadczeniu Usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.
10. TP zobowiązuje się do nieodpłatnej wymiany urządzeń niezbędnych do świadczenia Usługi oddanych Abonentowi do używania w ramach Umowy w szczególności Karty, w przypadku ujawnienia się podczas instalacji lub eksploatacji wad technicznych.
11. Wymiana, o której mowa w ust. 10 następuje po zgłoszeniu telefonicznym i uzyskaniu numeru zgłoszenia, poprzez COT oraz dostarczeniu kompletnego zestawu urządzeń do Komórki organizacyjnej, podaniu numeru zgłoszenia i podpisaniu protokołu zdawczo – odbiorczego.

§ 17.

TP nie ponosi odpowiedzialności prawnej z tytułu:

- 1) treści przekazywanych podczas korzystania z Usługi,
- 2) zabezpieczenia danych i oprogramowania komputerów Abonenta przed ingerencją osób trzecich,
- 3) rejestracji domen dokonywanej przez Abonenta w trakcie korzystania z Usługi,
- 4) szkód poniesionych przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Usługi (z zastrzeżeniem § 16),
- 5) następstw udostępnienia przez Abonenta Jego Hasła, PIN-u, Kodu poufnego osobom trzecim,
- 6) wadliwego działania Usługi w przypadku niewłaściwego zainstalowania i użytkowania przez Abonenta Zestawu instalacyjnego, Dekodera, Karty lub Anteny,
- 7) wadliwego działania Usługi lub przerwy w świadczeniu Usługi, jeżeli są one skutkiem braku niezwłocznego dostarczenia do Komórki organizacyjnej uszkodzonego urządzenia udostępnionego przez TP w związku ze świadczoną Usługą albo braku niezwłocznego ich odebrania z Komórki organizacyjnej,
- 8) usług świadczonych na rzecz Abonenta przez Partnera TP w ramach oferowanego przez niego Pakietu Partnera TP.

§ 18.

Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody, wyrządzone przez użytkowników sieci Internet, posługujących się jego Hasłem 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. Opłata abonamentowa jest powiększana o opłatę za utrzymanie łącza (zgodnie z Cennikiem) chyba, że na łączu świadczona jest usługa telefoniczna.
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.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3 pakiety minut dostępne w ramach opłaty abonamentowej są zmniejszane proporcjonalnie do okresu świadczenia Usługi.
5. W przypadku naruszenia obowiązków, o których mowa w § 5 pkt 7, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty zgodnej z Cennikiem.
6. W przypadku rozwiązania Umowy przez TP z winy Abonenta lub jej rozwiązania przez Abonenta przed upływem okresu, na jaki została zawarta lub okresu, na jaki Umowa została przedłużona, zgodnie z postanowieniami Umowy, TP ma prawo, żądać zwrotu ulg, udzielonych Abonentowi w związku z zawarciem Umowy.
7. Prawo żądania zwrotu ulgi nie przysługuje, jeżeli Abonent wypowiedział Umowę w związku ze świadczeniem przez TP Usługi w sposób niezgodny z Umową lub w przypadkach określonych w obowiązujących przepisach prawa.
8. Zwrot udostępnionych Abonentowi przez TP urządzeń, w tym Zestawu instalacyjnego odbywa się na koszt Abonenta.
9. Opłaty mogą być dokonywane gotówkowo lub bezgotówkowo. W szczególności Abonent może uiszczać opłaty w formie polecenia zapłaty, przelewem na indywidualny numer rachunku bankowego wskazany w fakturze VAT, w placówkach banków i firm oferujących usługi pośrednictwa finansowego.

Dział VII. Reklamacje

§ 20.

1. Abonent może składać reklamacje 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 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.
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 nie uzupełnienie 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, TP wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji z tytułu odszkodowania lub innej należności, zgodnie z życzeniem Abonenta, zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy w terminie 30 dni albo zaliczane w formie bonifikaty na poczet przyszłych należności.
2. W przypadku gdy TP posiada wobec reklamującego wymagalną i niesporną wierzytelność pieniężną z tytułu Umowy, która może być dochodzona w postępowaniu przed sądem lub innym organem państwowym, może ją potrącić z wierzytelności reklamującego, tj. z kwoty pieniężnej przysługującej reklamującemu w wyniku uwzględnienia (uznania) reklamacji. 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 powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

§ 25.

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.

§ 26.

1. Abonent jest zobowiązany do poinformowania TP o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie oraz wszczęciu wobec niego postępowań sądowych mogących mieć wpływ na wykonywanie Umowy, w terminie do 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań. W przypadku nie poinformowania o zmianie adresu lub innych danych wszelka korespondencja, wysłana przez TP, będzie uważana za skutecznie doręczoną.
2. Umowa wygasa wskutek śmierci Abonenta. TP zaprzestaje świadczenia Usługi od dnia otrzymania aktu zgonu Abonenta.

§ 27.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 10 listopada 2011 r., z uwzględnieniem zmian wprowadzonych 15 kwietnia 2013 r.