

Dział I Definicje

§ 1

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) **Abonent** – podmiot, na rzecz którego świadczona jest Usługa na podstawie Umowy.
- 2) **Cennik** – Cennik usługi Internet Satelitarny.
- 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. telefoniczny COT znajduje się na stronie www.tp.pl.
- 4) **Komórka organizacyjna** – komórka organizacyjna bezpośrednio obsługująca Abonentów TP.
- 5) **Konsument** – osoba fizyczna wnosząca o zawarcie Umowy lub korzystająca z Usługi dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
- 6) **Okres rozliczeniowy** – przedział czasowy, będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec TP, rozpoczynający się i kończący we wskazanych na fakturze dniach miesiąca.
- 7) **Opcja** – wariant Usługi, charakteryzujący się parametrami technicznymi, funkcjonalnymi oraz zakresem udogodnień towarzyszących, określony w Cenniku.
- 8) **Opłata abonamentowa** – określona w Cenniku opłata za korzystanie z Usługi.
- 9) **Partner TP** – podmiot współpracujący z TP.
- 10) **TP** – 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, REGON 012100784, NIP 526-02-50-995.
- 11) **Umowa** – Umowa na usługę Internet Satelitarny.
- 12) **Usługa** – usługa dostęp do Internetu poprzez satelitę.
- 13) **Zestaw** – antena z konwerterem i modemem – jest niezbędny do świadczenia Usługi technologii satelitarnej. Zestaw jest sprzedawany Abonentowi przez TP na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie lub Cenniku. Montażu Zestawu Abonent dokonuje we własnym zakresie.

Dział II Postanowienia ogólne

§ 2

TP świadczy Usługę zgodnie z obowiązującym prawem, z zachowaniem wymaganej jakości, w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku.

§ 3

Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu i Cennika, w tym do terminowego uiszczania opłat wynikających z Cennika. 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.

§ 4

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.

2. Usługa jest świadczona w lokalu, w którym Abonent dokonał instalacji Zestawu. Abonent może przenieść instalację Zestawu do innego lokalu; w takim przypadku powinien powiadomić o tym fakcie TP.
3. W ramach niniejszej Umowy TP zobowiązuje się do sprzedaży Abonentowi Zestawu.
4. Warunkiem rozpoczęcia korzystania z Usługi jest podłączenie zgodnie z instrukcją obsługi.

§ 5

Abonent zobowiązany jest:

1. niezwłocznie powiadomić TP (COT) o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach lub przerwach w świadczeniu Usługi oraz o niewłaściwej jakości Usługi,
2. niezwłocznie powiadomić TP (COT) o usterkach lub uszkodzeniach Zestawu,
3. nie dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody,
4. nie prowadzić jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci Internet,
5. nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową TP lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów TP służących udostępnieniu i monitorowaniu Usługi oraz urządzeń i łączy TP przeznaczonych do przekazywania informacji na odległość,
6. przestrzegać przepisów prawa, Umowy, Regulaminu i Cennika, a w szczególności regulować wynikające z faktur VAT wymagalne należności związane ze świadczeniem Usługi, nie dostarczać treści o charakterze bezprawnym przy korzystaniu z Usługi,
7. do nieudostępniania Usługi poza lokal, w którym aktualnie zainstalowany jest Zestaw (a w szczególności modem).

§ 6

TP ma prawo do zawieszenia świadczenia Usługi do czasu zaprzestania naruszeń polegających na nieprzestrzeganiu postanowień § 5. Powyższe nie narusza prawa TP do rozwiązania Umowy na podstawie § 14 ust. 4.

§ 7

TP zastrzega sobie prawo do rozłączania połączenia internetowego (rozłączenie serwisowe). Połączenie internetowe po rozłączeniu serwisowym nie wymaga autoryzacji.

§ 8

1. TP zapewnia należyty staranność, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
2. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczoną Usługą TP podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej Usługi.
3. W ramach obsługi serwisowej TP zapewnia Abonentowi:
 - 1) sprawdzanie parametrów łączy i eliminowanie usterek,
 - 2) techniczną pomoc związaną ze świadczeniem Usługi po zgłoszeniu przez Abonenta, obejmującą w szczególności: eliminowanie usterek i nieprawidłowości w działaniu Usługi.

4. TP zapewni możliwość telefonicznej obsługi 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.
5. Opłaty z tytułu obsługi serwisowej określa Cennik.

Dział III

Zakres i szczególne warunki świadczenia usług

Rozdział 1

Usługa dostępu do Internetu świadczona przez TP

§ 9

Usługa dostępu do Internetu świadczona w wybranej przez Abonenta Opcji:

- 1) stały dostęp do sieci Internet w wybranej Opcji
- 2) dynamicznie przydzielany adres IP.

Dział IV

Umowa Internet Satelitarny

§ 10

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej na zamówienie Abonenta.
2. Abonent może składać zamówienie na Usługę w COT.
3. Zamówienie jest traktowane jako oferta Abonenta, zgodnie z art. 66 i nast. kodeksu cywilnego.
4. Konsumentowi, który zawarł Umowę poza lokalem przedsiębiorstwa bądź na odległość, z zastrzeżeniem ust. 8, przysługuje w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy prawo odstąpienia od Umowy poprzez pisemne oświadczenie. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
5. Oświadczenie, o którym mowa w ust. 4, powinno być złożone do Komórki organizacyjnej: Telekomunikacja Polska S.A., Centrum Obsługi Telefonicznej, ul. Raławicka 4, 75-620 Koszalin.
6. Oświadczenie, o którym mowa w ust. 4, powinno zawierać numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty środków za zwracany Zestaw.
7. W przypadku odstąpienia Abonenta od Umowy w trybie określonym w ust. 4 Umowa uważana jest za niezawartą, a Abonent jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co Strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż po upływie 14 dni., na adres: Polska SA, Centrum Obsługi Telefonicznej, ul. Raławicka 4, 75-620 Koszalin.
8. Prawo do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi w przypadku świadczenia Usługi rozpoczętego za jego zgodą przed upływem 10 dni od dnia zawarcia Umowy.

§ 11

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.

§ 12

TP zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy:

- 1) w przypadku gdy nie ma możliwości świadczenia Usługi ze względu na istniejące warunki techniczne,

- 2) w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej.

§ 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 (DzU 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. Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez Abonenta 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 lub
 - 2) TP świadczy Usługę niezgodnie z Umową.
3. TP może rozwiązać Umowę za skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Abonent narusza przepisy prawa w związku z korzystaniem z Usługi lub niewłaściwego wykonywania przez Abonenta Umowy, Regulaminu lub Cennika, a w szczególności opóźnienia w regulowaniu opłat przez okres dłuższy niż 30 dni od dnia płatności określonego na fakturze VAT.
4. TP może rozwiązać Umowę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku zaprzestania świadczenia Usługi.
5. Oświadczenie Abonenta w przedmiocie rozwiązania Umowy powinno zostać złożone w formie pisemnej w Komórce organizacyjnej: Telekomunikacja Polska S.A., Centrum Obsługi Telefonicznej, ul. Raławicka 4, 75-620 Koszalin.
6. Świadczenie Usługi nie może zostać na wniosek Abonenta zawieszona.

Dział V

Odpowiedzialność

§ 15

1. TP odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie oraz w obowiązujących przepisach prawa.
2. Z tytułu nierozpoczęcia świadczenia Usługi w terminie 10 dni od zawarcia Umowy, za każdy dzień przekroczenia tego terminu, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
4. Niezależnie od kary umownej za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
5. Abonentowi przysługuje również uprawnienie do żądania kary umownej i zwrotu opłaty abonamentowej za dane płatne okresowo Usługi dodane, na zasadach określonych w ust. 3-4.
6. Zgłoszenie dotyczące przerwy w świadczeniu Usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.
7. Obsługę gwarancyjną i pogwarancyjną Zestawu zapewnia TP. Wszelkie zgłoszenia dotyczące Zestawu powinny być kierowane do: Telekomunikacja Polska S.A., Centrum Obsługi Telefonicznej, ul. Raławicka 4, 75-620 Koszalin.

§ 16

1. Zestaw stanowi własność Abonenta.
2. Instalacja Zestawu odbywa się na koszt Abonenta.

3. Abonent zobowiązuje się używać Zestaw zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.
4. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić TP (COT) o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Zestawu.
5. Abonent dokonujący samodzielnie napraw i modernizacji elementów Zestawu, polegających w szczególności na zmianie oprogramowania lub jego konfiguracji, bez uprzedniej pisemnej zgody TP, traci gwarancję na Zestaw.
6. TP ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy Zestawu lub jego elementu w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało w szczególności na skutek:
 - 1) samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Abonenta,
 - 2) świadomego zniszczenia Zestawu lub jego elementu,
 - 3) uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Zestawu,
 - 4) nieprawidłowego działania podłączonych innych urządzeń Abonenta.

§ 17

1. TP nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet.
2. Prędkości podane w opisach Opcji Usługi nie są stałe, są prędkościami maksymalnymi, które są utrzymywane z wyjątkiem sytuacji, gdy następuje przeciążenie sieci satelitarnej. W takim przypadku prędkości mogą zmaleć w zależności od ilości pobranych danych, odpowiednio dla konkretnych Opcji, do wartości opisanych w poniższych tabelach. Wartości podane w poniższych tabelach są wartościami orientacyjnymi.

Opcja 512/96			
Poz.	Krok	Ilość pobranych danych w MB w skali miesiąca	Orientacyjna prędkość w kb/s do komputera
1	2	3	4
1	A	<500	512
2	B	<800	512
3	C	<1000	320
4	D	<2000	160
5	E	<2500	96
6	F	<3000	64
7	G	>3000	64

Opcja 512/96			
Poz.	Krok	Ilość pobranych danych w MB w skali miesiąca	Orientacyjna prędkość w kb/s do komputera
1	2	3	4
1	A	<100	96
2	B	<150	96
3	C	<175	64
4	D	<350	32
5	E	<500	16
6	F	>500	16

Opcja 1024/128			
Poz.	Krok	Ilość pobranych danych w MB w skali miesiąca	Orientacyjna prędkość w kb/s do komputera
1	2	3	4
1	A	<900	1024
2	B	<1400	1024
3	C	<2000	768
4	D	<2500	512
5	E	<3000	384
6	F	<3500	256
7	G	<4000	128
8	H	<5000	128
9	I	>5000	64

Opcja 1024/128			
Poz.	Krok	Ilość pobranych danych w MB w skali miesiąca	Orientacyjna prędkość w kb/s do komputera
1	2	3	4
1	A	<150	128
2	B	<250	128
3	C	<350	96
4	D	<500	64
5	E	<700	32
6	F	<900	16
7	G	>900	16

Opcja 2048/128			
Poz.	Krok	Ilość pobranych danych w MB w skali miesiąca	Orientacyjna prędkość w kb/s do komputera
1	2	3	4
1	A	<1440	2048
2	B	<2240	2048
3	C	<3200	1536
4	D	<4000	1024
5	E	<4800	512
6	F	<5600	256
7	G	<6400	128
8	H	<8000	128
9	I	>8000	64

Opcja 2048/128

Poz.	Krok	Ilość pobranych danych w MB w skali miesiąca	Orientacyjna prędkość w kb/s do komputera
1	2	3	4
1	A	<240	128
2	B	<400	128
3	C	<560	96
4	D	<800	64
5	E	<1120	32
6	F	<1440	16
7	G	>1440	16

§ 18

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 § 15),
- 5) wadliwego działania Usługi w przypadku niewłaściwego zainstalowania i użytkowania przez Abonenta Zestawu.

**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 dostęp do sieci Internet o określonej w Cenniku prędkości transmisji danych od i do swojego komputera, z zastrzeżeniem § 17.
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 naruszenia obowiązków, o których mowa w § 5 pkt 7, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty zgodnie z Cennikiem.
5. Jeśli Abonent zalega z opłatą za Usługę przez co najmniej jeden okres rozliczeniowy, TP ma prawo zawieszenia lub ograniczenia świadczenia Usługi.

§ 20

1. Naliczanie opłat następuje od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi, określonego w Umowie.
2. W przypadku nieotrzymania faktury VAT za Okres rozliczeniowy Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt za pośrednictwem COT lub Komórcę organizacyjnej.
3. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat TP nalicza odsetki ustawowe.
4. Faktury VAT za usługi telekomunikacyjne doręczane są Abonentowi przesyłką pocztową w granicach Rzeczypospolitej Polskiej lub w inny uzgodniony sposób.
5. Abonent jest zobowiązany do wpłacania należności za usługi zgodnie z wystawioną fakturą na indywidualny numer konta bankowego podany w dokumencie płatniczym, którego dotyczy wpłata. W przy-

padku gdy Abonent dokonuje wpłaty na druku niestandardowym (druku wpłaty innym niż wystany wraz z dokumentem płatniczym) lub za pomocą przelewu bankowego, zobowiązany jest podać swój numer ewidencyjny, określony na dokumencie płatniczym, oraz podać numer dokumentu, za który następuje wpłata. W przypadku braku takiego wskazania wpłata zostanie rozliczona na poczet zaległości wynikających z najstarszych faktur VAT wraz z odsetkami. W przypadku braku możliwości zidentyfikowania Abonenta dokonującego wpłaty zostanie ona zwrócona przez TP do banku, który zrealizował wpłatę.

6. W sytuacjach szczególnych lub niezależnych od TP TP może doliczyć do faktury za bieżący okres rozliczeniowy wartość z poprzednich okresów rozliczeniowych, jeżeli opłaty te w wysokości zgodnej z cennikami TP nie zostały uwzględnione w fakturach za te okresy, zgodnie z wymaganiami przepisów podatkowych. W przypadku naliczenia opłat z poprzednich okresów na bieżącej fakturze TP na wniosek Abonenta, rozłoży jego należność na raty, o ile wartość tych opłat na fakturze przekroczy wartość abonamentu płaconego aktualnie przez tego Klienta, przy czym liczba rat będzie nie większa niż liczba miesięcy, za które Klientowi nie była wystawiona faktura VAT.

**Dział VII
Reklamacje****§ 21**

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 Komórcę organizacyjnej lub za pośrednictwem COT.
2. Abonent może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w Komórcę organizacyjnej, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Komórcę 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 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 powiadomi Abonenta.

§ 22

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.
 - 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
 - 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.

§ 23

1. W przypadku gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w Regulaminie, za wyjątkiem § 22 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.
2. W wezwaniu TP wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, że nie uzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania.

§ 24

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.

§ 25

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

§ 26

W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie i Cenniku stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

§ 27

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

2. 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.

§ 28

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 niepoinformowania o zmianie adresu lub innych danych wszelka korespondencja wysłana przez TP będzie uważana za skutecznie doręczoną.

§ 29

Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 lutego 2010r.