



Załącznik
do Uchwały nr 16/24
Zarządu Telefony Podlaskie S.A.
z dnia 29.02.2024 r.

Regulamin

świadczenia Usług TP-Internet

Regulamin świadczenia Usług Internetu stacjonarnego TP-Internet przez Telefony Podlaskie S.A. w Sokołowie Podlaskim, ul. Wolności 44 (Spółka) wydany na podstawie art. 59 ust. 1 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (DZ.U. Nr 171, poz. 1800), dla umów i aneksów zawieranych od dnia 11 marca 2024 roku.

ROZDZIAŁ 1. Postanowienia ogólne

§ 1

Usługi TP-Internet świadczone są przez Spółkę w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.

§ 2

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Abonament** – opłata za możliwość korzystania z dostępu do sieci telekomunikacyjnej i świadczonych w niej usług.
2. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, utworzona zgodnie z przepisami prawa, z którą Spółka zawarła Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
3. **Autoryzacja** – weryfikacja uprawnień Abonenta do korzystania z dostępu do sieci Internet na podstawie podanego loginu i hasła.
4. **Biuro Obsługi Klienta** – wewnętrzna komórka organizacyjna Spółki zwana w niniejszym Regulaminie BOK.
5. **Cennik** – Cennik Usług TP-Internet świadczonych przez Telefony Podlaskie S.A..
6. **Hasło** – poufny ciąg znaków alfanumerycznych konieczny do dokonania autoryzacji, uzyskiwany przez Abonenta przy zawieraniu Umowy o świadczenie usługi.
7. **Kaucja** – kwota stanowiąca zabezpieczenie należności za usługi telekomunikacyjne wykonane przez Spółkę na rzecz Abonenta.
8. **Lokal** – miejsce, w którym świadczona jest Usługa, wskazane przez Abonenta na wniosku.
9. **Login** – jawny ciąg znaków alfanumerycznych konieczny do dokonania autoryzacji uzyskiwany przez Abonenta przy zawieraniu Umowy o świadczenie Usługi.
10. **Łącze** – część sieci Spółki łącząca Lokal z punktem dostępowym w sieci Spółki umożliwiającym świadczenie Usługi.
11. **Numer Abonenta** – nadany Abonentowi przez Spółkę numer identyfikacyjny w celu kontaktów i rozliczeń Spółki z Abonentem
12. **Okres rozliczeniowy** – przedział czasowy, będący podstawą rozliczenia Abonenta wobec Spółki, za który wystawiona jest faktura VAT za zrealizowane usługi telekomunikacyjne.
13. **Regulamin** – Regulamin świadczenia Usług TP-Internet przez Telefony Podlaskie S.A..
14. **Spółka** – Telefony Podlaskie S.A. z siedzibą w Sokołowie Podlaskim przy ul. Wolności 44, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie z Siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000033429, REGON 710003368, NIP 823-000-11-25, kapitał zakładowy Spółki 18.516.600 złotych.
15. **Tytuł prawny** – prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego, spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie, potwierdzone stosownym dokumentem.
16. **Umowa** – Umowa o świadczenie Usług TP-Internet, zawarta pomiędzy Spółką a Abonentem.
17. **Urządzenie abonenckie** – urządzenie umożliwiające uzyskanie dostępu do sieci Internet.
18. **Usługa** – Usługa TP-Internet świadczona przez Spółkę, umożliwiająca stacjonarny, stały, nielimitowany czasowo dostęp do sieci Internet.

ROZDZIAŁ 2. Zakres i warunki świadczenia Usługi

§ 3

1. Usługa TP-Internet świadczona przez Spółkę jest dostępna dla wszystkich Klientów, o ile istnieją możliwości techniczne do jej świadczenia.
2. Usługa TP-Internet może być świadczona w opcjach:
 - ze stałym publicznym adresem IP,
 - z dynamicznie przydzielonym prywatnym adresem IP,
 - z dynamicznie przydzielonym publicznym adresem IP.

§ 4

W ramach Usługi TP-Internet, Spółka:

1. zapewnia stały dostęp do sieci Internet w opcjach prędkości transmisji określonych w Cenniku,
2. adres IP w opcjach określonych w Cenniku.

§ 5

1. Spółka zapewnia możliwość konfiguracji urządzenia abonenckiego zgodnie z wykupioną opcją oraz jego aktywację w lokalu Abonenta za opłatą określoną w Cenniku.
2. Konfiguracja urządzenia abonenckiego może zostać wykonana samodzielnie przez Abonenta.

§ 6

1. Na życzenie Abonenta Spółka zawiesza świadczenie Usługi na okres do 3 miesięcy, nie wcześniej niż po upływie 3 miesięcy od daty zawarcia Umowy.

2. Abonent powinien wystąpić do Spółki z wnioskiem o zawieszenie świadczenia Usługi z minimum 3-dniowym wyprzedzeniem (3 dni robocze). Za czasowe zawieszenie Usługi Abonent zobowiązany jest do uiszczenia jednorazowej opłaty w wysokości określonej w Cenniku.
3. Przez okres zawieszenia Usługi, Abonent jest zwolniony z obowiązku uiszczania miesięcznych opłat za Usługi. Ponowne rozpoczęcie świadczenia Usługi dokonywane jest bezpłatnie.

ROZDZIAŁ 3. Umowa o korzystanie z Usługi TP-Internet

§ 7

1. Przez Umowę o korzystanie z Usługi Spółka zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Umowie i Regulaminie, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków Umowy i Regulaminu oraz do uiszczania opłat przewidzianych w Cenniku.
2. Umowa jest zawierana w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, pod rygorem nieważności, po spełnieniu przez Abonenta warunków określonych w Regulaminie.
3. W imieniu Spółki Umowę zawierają osoby upoważnione do reprezentowania Spółki albo upoważniony pracownik jednoosobowo na mocy stosownego pełnomocnictwa.

§ 8

Wnioskodawca może zawrzeć Umowę osobiście bądź przez należyście umocowanego przedstawiciela.

§ 9

Umowa jest zawierana na czas nieokreślony lub czas określony.

§ 10

Umowa jest zawierana przez Spółkę na wniosek Klienta.

§ 11

1. W celu zawarcia Umowy Wnioskodawca jest zobowiązany przedstawić dokument potwierdzający tożsamość lub status prawny, ewentualnie pełnomocnictwo do zawarcia Umowy.
2. Spółka zastrzega sobie prawo żądania dodatkowych dokumentów i informacji, w granicach przewidzianych prawem.

§ 12

Spółka zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadkach, gdy:

1. nie istnieją warunki techniczne do świadczenia Usługi;
2. Wnioskodawca zalega lub zalegał z opłatami na rzecz Spółki;
3. Klient otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej użytkownika końcowego wynikającą z danych będących w posiadaniu Spółki lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w [ustawie](#) z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. z 2021 r. poz. 2057).

§ 13

1. Spółka może żądać od Abonenta złożenia kaucji w wysokości uzgodnionej przez Strony, jeżeli po stronie Abonenta zachodzą przesłanki określone w § 12 pkt 2.
2. Kaucja nie jest przedpłatą ani zaliczką na poczet przyszłych należności. Spółka ma prawo potrącić swoją wymagalną wierzytelność z tytułu Umowy z kwoty kaucji bez zgody klienta.
3. Kaucja nie podlega oprocentowaniu.
4. Kaucja ulega niezwłocznemu zwrotowi w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, o ile Spółka nie zaliczy całości lub części kaucji na poczet należnych opłat tytułu Umowy.

§ 14

BOK jest zobowiązane rozpatrzyć wniosek o zawarcie Umowy i powiadomić Wnioskodawcę o:

1. terminie zawarcia Umowy;
2. stwierdzeniu braku możliwości technicznych wykonania Usługi i przewidywanym terminie powstania takich możliwości.

§ 15

Nie później niż w ciągu 20 dni od powiadomienia przez BOK o możliwości zawarcia Umowy, Wnioskodawca zgłasza się do BOK w celu podpisania Umowy. W przypadku nie zgłoszenia się w wyznaczonym wyżej terminie, wniosek uważa się za niezłożony i wszelkie przyznane zasoby zostają anulowane.

§ 16

Abonent jest zobowiązany umożliwić pracownikom Spółki sprawdzenie stanu technicznego urządzeń abonenckich zainstalowanych w jego Lokalu.

§ 17

W ramach korzystania z Usługi Abonent zobowiązany jest:

1. niezwłocznie zawiadomić Spółkę o występujących nieprawidłowościach w funkcjonowaniu Usługi,
2. nie dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób bez ich zgody i nie łamać praw autorskich,
3. nie umożliwiać korzystania z Usługi innym podmiotom, osobom poza Lokalem,
4. nie powodować w jakikolwiek sposób zakłóceń w działaniu sieci Internet,

- nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemu służącego udostępnianiu i monitorowaniu Usługi oraz sieci Spółki i innych operatorów.

§ 18

- Umowa może być rozwiązana przez Abonenta w każdym czasie, za miesięcznym wypowiedzeniem, przez złożenie w Spółce pisemnego oświadczenia, ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego.
- Umowa może zostać rozwiązana przez Spółkę bez zachowania terminu wypowiedzenia w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonania przez Abonenta postanowień Umowy lub naruszenia Regulaminu, a w szczególności:
 - opóźnienia w regulowaniu opłat na rzecz Spółki przez okres dłuższy niż 14 dni od dnia płatności określonego na fakturze,
 - dokonywania prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób bez ich zgody i łamania praw autorskich,
 - umożliwiania korzystania z Usługi innym podmiotom, osobom poza Lokalem,
 - powodowania w jakikolwiek sposób zakłóceń w działaniu sieci Internet,
 - podejmowania jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemu służącego udostępnianiu i monitorowaniu Usługi oraz sieci Spółki i innych operatorów.
- Warunkiem rozwiązania Umowy przez Spółkę bez zachowania terminu wypowiedzenia jest uprzednie bezskuteczne wezwanie abonenta do:
 - zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 15 dni, w przypadku zwłoki w płatności za wykonane usługi telekomunikacyjne;
 - usunięcia przyczyn zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług.
- W przypadkach, o których mowa w ust. 2, Spółka ma prawo tymczasowo zawiesić świadczenie Usługi.

§ 19

- Umowa może ulec zmianie po uzgodnieniu zmian przez obie Strony.
- Zmiana Umowy następuje w formie pisemnego aneksu do Umowy pod rygorem nieważności.
- Abonent może przekazać uprawnienia z Umowy innej osobie, w Lokalu gdzie świadczona jest Usługa.
- Przekazanie następuje przez złożenie w Biurze Obsługi Klienta oświadczenia podpisanego przez Abonenta i osobę przejmującą uprawnienia. W oświadczeniu należy wskazać datę, od której następuje przejście uprawnień. Za przekazanie uprawnień pobiera się opłatę wynikającą z Cennika.
- Spółka nie realizuje przekazania uprawnień w przypadku zaległych opłat za świadczone Usługi.
- Spółka jest zobowiązana, na pisemny wniosek Abonenta, dokonać przeniesienia Usługi do innej lokalizacji, pod warunkiem istnienia możliwości technicznych.
- Spółka informuje Abonenta o przewidywanym terminie zmiany miejsca zainstalowania Usługi w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku.
- Za przeniesienie Usługi do innej lokalizacji pobiera się opłaty wynikające z Cennika.
- W przypadku braku możliwości technicznych świadczenia Usługi w nowej lokalizacji, Abonent rozwiązujący z powyższej przyczyny Umowę na czas określony związaną z udzieleniem ulgi, zobowiązany jest do zwrotu przyznanej ulgi pomniejszonej o jej proporcjonalną wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.

ROZDZIAŁ 4. Odpowiedzialność

§ 20

- Spółka ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie oraz w obowiązujących przepisach prawa.
- Za każdy dzień (24 godziny) przerwy w świadczeniu Usługi płatnej okresowo abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
- Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
- Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
- Z tytułu niedotrzymania z winy Spółki określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi Abonentowi, za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje od Spółki odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w Umowie miesięcznej opłaty abonamentowej, obowiązującej w dniu zawarcia Umowy.

§ 21

Spółka nie ponosi wobec przedsiębiorców odpowiedzialności za szkodę w postaci utraconych korzyści.

§ 22

Spółka nie ponosi odpowiedzialności za:

- treści przekazywane podczas korzystania przez Abonenta z Usługi;
- zabezpieczenie przed ingerencją osób trzecich danych i oprogramowania urządzeń Abonenta;
- szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożliwością korzystania z Usługi (z zastrzeżeniem § 20 ust. 2,3,4,5);
- za wadliwe działanie Usługi w przypadku zainstalowania i użytkowania urządzenia abonenckiego, które nie spełnia wymagań.

§ 23

W ramach obsługi serwisowej Spółka zapewnia Abonentowi:

1. przygotowanie łącza do dokonania aktywacji Usługi w ramach możliwości technicznych;
2. okresowe przeglądy stanu technicznego pracy łącza oraz sprawdzenie parametrów łącza poprzez bieżące, cykliczne ich pomiary, eliminowanie usterek;
3. techniczną pomoc związaną ze świadczeniem usługi po zgłoszeniu przez Abonenta obejmującą w szczególności:
 - a) pomoc w aktywacji urządzenia abonenckiego i konfiguracji Usługi w ramach opłaty z Cennika;
 - b) eliminowanie awarii, usterek i nieprawidłowości w dostarczaniu Usługi wynikających z winy Spółki;
 - c) usuwaniu awarii wynikających z winy Abonenta w ramach opłaty z Cennika;
4. możliwość telefonicznej obsługi technicznej pod numerem zgłoszeniowym podanym na stronie www.telefonypodlaskiesa.pl oraz fakturze za usługi telekomunikacyjne.

ROZDZIAŁ 5. Opłaty

§ 24

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat za Usługę zgodnie z fakturami.
2. Wysokość opłat określa Cennik.
3. Spółka informuje na piśmie Abonenta o zmianie warunków Umowy, Regulaminu lub Cennika z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem zmiany w życie.
4. Rozpoczęcie naliczania opłat następuje od dnia aktywacji Usługi.
5. Jeżeli Usługa świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego okresu rozliczeniowego, wówczas opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 abonamentu za każdy dzień świadczenia Usługi.
6. W przypadku naruszenia obowiązków, o których mowa w § 17 pkt 3, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty zgodnie z Cennikiem.

§ 25

1. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Spółki.
2. Faktury z tytułu opłat wymienionych w § 24 dostarczane są w formie przesyłki listowej, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo bezpośrednio przez Spółkę.
3. Termin płatności wynosi 14 dni od dnia wysłania faktury. Za dzień doręczenia elektronicznego faktury uznaje się zamieszczenie jej przez Operatora w środku komunikacji elektronicznej.
4. Fakturę można uregulować:
 - a) przelewem bankowym na konto Spółki wskazane w fakturze,
 - b) przekazem bankowym lub pocztowym na konto Spółki wskazane w fakturze, przy czym opłaty z tytułu przekazu ponosi płatnik faktury,
5. Abonent może wpłacić kwotę dowolnej wysokości tytułem rozliczeń na poczet przyszłych faktur.
6. Wpłaconą kwotę Spółka rozlicza w kolejnych fakturach, podając każdorazowo Abonentowi stan salda.
7. Spółka zastrzega sobie prawo dochodzenia od Abonenta niezapłaconych należności nawet pomimo rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
8. W przypadku nie otrzymania faktury za okres rozliczeniowy Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt do Biura Obsługi Klienta.

§ 26

1. Za opóźnienie w uiszczeniu opłat pobiera się odsetki ustawowe za opóźnienie.
2. Odsetki należą się za czas opóźnienia, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin zapłaty faktury. Odsetki nalicza się w dniu zapłaty przez Abonenta zaległej należności (częściowej lub całkowitej) licząc stan przeterminowania od dnia wyznaczonego jako termin płatności.
3. W przypadku, gdy opłaty nie zostały uregulowane w całości, podstawę naliczenia odsetek stanowią kwoty uiszczone po terminie zapłaty.

ROZDZIAŁ 6. Reklamacje

§ 27

1. Prawo do złożenia reklamacji przysługuje gdy z winy Spółki:
 - a) Spółka nie dotrzymała terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - b) Spółka nie wykonuje Usług lub wykonuje Usługi nienależycie,
 - c) doszło do nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
4. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce organizacyjnej Spółki:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce organizacyjnej Spółki, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
 - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce organizacyjnej Spółki.
 - 3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez dostawcę Usług.

5. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby użytkownika, zwanego dalej „reklamującym”,
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę Usług lub adres miejsca zakończenia sieci,
 - 5) datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy przedsiębiorcy wyznaczonego terminu zawarcia Umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu, przez jednostki, o których mowa w art. 81 ust. 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,
 - 6) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy dostawcy usług określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
 - 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - 8) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt 7,
 - 9) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce organizacyjnej, nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 4 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie 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.
8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 pkt 7, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka organizacyjna Spółki rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce organizacyjnej Spółki, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej, przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Spółka w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację.
12. Przepisu ust. 10 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
13. Jednostka dostawcy usług, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację 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. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
14. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - 1) nazwę jednostki dostawcy Usług rozpatrującej reklamację,
 - 2) informację o dniu złożenia reklamacji,
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w ust. 5 pkt 7,
 - 5) 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 postępowaniach, o których mowa w art. 109 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne,
 - 6) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę Usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
15. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
16. Spółka potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
17. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Spółka potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne stosuje się.

18. Przepisu ust. 16 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Spółka potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Spółka potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
19. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 16 i 17, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 11 oraz ust. 13 i 14 pkt 1, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
20. Jeżeli wysłana przez dostawcę Usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Spółka, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 3, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
21. Reklamujący, w porozumieniu z Spółką, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 19, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Spółka ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
22. Spółka nie jest obowiązana do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
23. W przypadku sporu związanego ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych Abonent, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, może dochodzić swoich roszczeń przed sądem. Abonenci będący konsumentami mają możliwość rozwiązania takiego sporu również przed sądem polubownym lub w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE) lub poddania go pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie UKE.

ROZDZIAŁ 7. Postanowienia przejściowe i końcowe

§ 28

W sprawach nie uregulowanych w Umowie, Regulaminie i Cenniku stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne z dnia 16.07.2004 r. (Dz.U. z 2004 r. Nr 171 poz. 1800 z późniejszymi zmianami) oraz przepisy wykonawcze wydane na jej podstawie.

§ 29

Abonent nie może przenieść jakichkolwiek praw lub obowiązków, wynikających z Umowy, na osobę trzecią, bez uprzedniego uzyskania zgody Strony, wyrażonej w formie pisemnej.

§ 30

Abonent jest zobowiązany do poinformowania Spółki w sposób odpowiadający formie zawarcia Umowy, o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie, wszczęciu wobec niego postępowań upadłościowych oraz innych postępowań sądowych mogących mieć wpływ na Umowę, w terminie 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań.

§ 31

Regulamin wchodzi w życie z dniem 11 marca 2024 roku.