

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Regulamin korzystania z usługi TDI, świadczonej przez TK Telekom na podstawie Umowy, zwany dalej Regulaminem określa zakres i warunki wykonywania usługi przez „Telekomunikację Kolejową” spółkę z o.o. w Warszawie zwaną dalej TK Telekom, na rzecz Abonenta.
2. Niniejszy Regulamin został wydany na podstawie ustawy Prawo telekomunikacyjne.

§ 2

Wyjaśnienie pojęć użytych w niniejszym Regulaminie

1. TK Telekom – „Telekomunikacja Kolejowa” spółka z o.o. w Warszawie, 03-743 Warszawa, ul. Kijowska 10/12, wpisana do rejestru przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym dla st. m. Warszawy – XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000024788, REGON 017322058, NIP 526-25-48-753, kapitał zakładowy 395.659.000,00 zł.
2. Abonent – podmiot, który jest Stroną zawartej na piśmie z TK Telekom Umowy o świadczenie usługi TDI.
3. Abonament – cyklicznie pobierana opłata za umożliwienie korzystania z usługi TDI.
4. Aktywacja Usługi – skonfigurowanie urządzeń w sieci teleinformatycznej TK Telekom oraz zestawienie i przetestowanie łącza, umożliwiające rozpoczęcie świadczenia usługi TDI.
5. Cennik - „Cennik usługi TDI”.
6. Lokal – określone w Umowie miejsce świadczenia usługi TDI.
7. Regulamin – „Regulamin korzystania z usługi TDI”.
8. Siła wyższa – zdarzenie o charakterze nadzwyczajnym niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, a w szczególności: katastrofalne działanie sił przyrody, wojna, strajki generalne, długotrwałe awarie w dostawie energii, akty władzy państwowej.
9. TDI – Twój Dostęp do Internetu.
10. Umowa - Umowa o świadczenie usługi TDI zawarta pomiędzy TK Telekom a Abonentem na piśmie.
11. Urządzenia TK Telekom – urządzenia telekomunikacyjne będące własnością TK Telekom dostarczane Abonentowi w celu świadczenia usługi TDI
12. Usługa - Usługa TDI - usługa stałego dostępu do sieci Internet z możliwością równoczesnej i niezależnej realizacji połączeń telefonicznych.
13. Zakład – jednostka organizacyjna TK Telekom w terenie, właściwa ze względu na miejsce wykonywanych usług (pełna nazwa: Telekomunikacja Kolejowa Spółka z o. o. Zakład Telekomunikacji w _____).
14. Rejon – komórka znajdująca się w strukturze Zakładu (pełna nazwa Rejon Telekomunikacji).
15. Prawo telekomunikacyjne - ustawa z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004 r., Nr 171 , poz.1800).

§ 3

Zakres i warunki świadczenia Usługi

1. Usługa TDI, świadczona przez TK Telekom obejmuje:
 - a) usługi określone w Cenniku w opcji wybranej przez Abonenta,
 - b) korzystanie z Urządzeń TK Telekom,
 - c) usługi dodatkowe określone w Cenniku.
2. Cenę Usługi i jej właściwości określa Cennik.
3. Usługa TDI jest świadczona w oparciu o abonencką linię telefoniczną w sieci TK Telekom.
4. TK Telekom świadczy Usługę na podstawie zawartej z Abonentem Umowy, Regulaminu, Cennika i przepisów Prawa telekomunikacyjnego.
5. Abonent może wykorzystywać łącze tylko w lokalu podanym przy zawarciu umowy.
6. Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania opłat za Usługę zgodnie z Cennikiem i/lub Umową oraz przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.
7. Jakość świadczonej przez TK Telekom Usługi jest zgodna z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi.

§ 4

Zawarcie Umowy

1. Umowa jest zawierana w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, po dostarczeniu przez Abonenta wszystkich wymaganych dokumentów i spełnieniu warunków określonych w Regulaminie.
2. Umowa zawierana jest na czas określony, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Umowa zawarta na czas określony, uważana będzie za przedłużoną na czas nieokreślony, o ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli w terminie 30 dni przed upływem terminu obowiązywania Umowy.
4. Zawarcie Umowy może być związane z przyznaniem Abonentowi ulg, szczegółowo określonych w Umowie lub Regulaminie Promocji.
5. W imieniu TK Telekom Umowę zawierają dyrektorzy Zakładów – w oparciu o posiadane pełnomocnictwa i zasadę dwuosobowej reprezentacji.
6. Abonent może zawrzeć Umowę osobiście bądź przez należycie umocowanego pełnomocnika. Jeżeli Umowę zawiera pełnomocnik lub inny przedstawiciel, to poza przedstawieniem danych i dokumentów wymaganych do zawarcia Umowy, obowiązany jest on udokumentować swoją tożsamość oraz wykazać umocowanie do działania w imieniu Abonenta przedstawiając stosowny dokument, odpowiednio poświadczony i w odpowiedniej formie, w tym również na żądanie TK Telekom w formie poświadczonej urzędowo lub notarialnie.
7. Umowa może być zawarta po stwierdzeniu przez upoważnionego przedstawiciela TK Telekom tożsamości osoby zamierzającej skorzystać z Usługi:
 - a) w przypadku osób fizycznych - na podstawie dowodu osobistego zawierającego informację o aktualnym miejscu zameldowania,
 - b) w przypadku pozostałych podmiotów - na podstawie odpisu z właściwego, prawem przewidzianego rejestru (np. rejestru przedsiębiorców, rejestru stowarzyszeń), ewidencji oraz dokumentu stwierdzającego nadanie numeru NIP i REGON.
8. Abonent wskazując miejsce instalacji Urządzeń TK Telekom obowiązany jest wykazać tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości (jej odpowiedniej części) stanowiący o uprawnieniu do instalacji urządzeń i korzystania z Usługi w tym miejscu.
9. TK Telekom w granicach określonych ustawą prawo telekomunikacyjne zastrzega sobie prawo do żądania dodatkowych dokumentów i informacji od Abonenta, jakie okażą się niezbędne przed zawarciem Umowy oraz do żądania potwierdzenia lub poświadczenia danych wykazywanych na podstawie niniejszego paragrafu. TK Telekom zastrzega sobie prawo wykonania kserokopii dokumentów.
10. TK Telekom może odmówić zawarcia Umowy, a w szczególności, gdy:
 - a) nie istnieją możliwości techniczne świadczenia Abonentowi Usługi,
 - b) Abonent ubiegający się o zawarcie Umowy nie spełnia warunków określonych w Regulaminie,
 - c) Abonent ubiega się powtórnie o dostęp do Usługi, a przyczyną utraty wcześniej otrzymanego dostępu wynikała z naruszenia postanowień Regulaminu lub Umowy.
 - d) Abonent nie przedstawił wymaganych dokumentów.
11. Abonent będący Konsumentem, który zawarł Umowę poza lokalem przedsiębiorstwa TK Telekom lub na odległość, w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271, ze zm.), może od niej odstąpić bez podania przyczyn, w terminie 10 dni od zawarcia Umowy składając listownie lub osobiście w siedzibie TK Telekom stosowne oświadczenie na piśmie. W takim wypadku Umowa jest uważana za niezawartą. Konsument zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu wszystkiego co otrzymał od TK Telekom w związku z Umową, w szczególności do zwrotu Urządzenia TK, jednak w terminie nie dłuższym niż 14 dni.
12. W przypadku Umowy zawartej na odległość Konsument ma prawo odstąpienia od Umowy w terminie wskazanym w pkt. 11 powyżej, chyba że wyraził zgodę na świadczenie Usługi przed tym terminem lub TK Telekom wykonał świadczenie, które nie może zostać zwrócone (np. realizacja połączenia).

§ 5

Rozwiązanie Umowy

1. Umowa zawarta na czas określony może być rozwiązana, poza przypadkami szczególnymi określonymi w Regulaminie, za porozumieniem Stron dokonanym w formie pisemnej.

2. Każda ze Stron może rozwiązać Umowę zawartą na czas nieokreślony z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Oświadczenie o wypowiedzeniu winno zostać złożone w formie pisemnej.
3. Umowa może być rozwiązana przez Abonenta ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z przyczyn zawinionych przez TK Telekom, wystąpiła ciągła przerwa w świadczeniu usługi trwająca dłużej niż 10 dni roboczych.
4. TK Telekom może rozwiązać Umowę z Abonentem w trybie natychmiastowym w przypadku:
 - a) ograniczenia uprawnień przyznanych TK Telekom w zakresie świadczenia Usługi,
 - b) bezskutecznego wezwania Abonenta do zapłaty należności w łącznej wysokości odpowiadającej należności za dwa pełne okresy rozliczeniowe za świadczoną Usługę,
 - c) wykorzystywania Usługi dla celów niezgodnych z prawem lub powodujących zaburzenie pracy sieci TK Telekom,
 - d) rażącego naruszenia Regulaminu lub Umowy przez Abonenta i nie zaprzestania tego naruszenia w terminie 7 dni od dnia wezwania,
 - e) ogłoszenia upadłości Abonenta albo wszczęcia względem niego postępowania likwidacyjnego lub układowego.
5. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy wymaga formy pisemnej, przy czym oświadczenie takie powinno zostać przesyłane listem poleconym na wskazany w Umowie adres drugiej Strony. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy winno zawierać podstawę faktyczną i formalną rozwiązania.
6. Umowa wygasa w skutek:
 - a) ograniczenia upływu czasu, na który została zawarta,
 - b) śmierci Abonenta,
 - c) wykreślenia Abonenta nie będącego osobą fizyczną z właściwego rejestru lub ewidencji,
 - d) utraty przez Abonenta tytułu prawnego do lokalu.
7. Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy TK Telekom zaprzestaje świadczenia Usługi na rzecz Abonenta.
8. W przypadku przedłużenia Umowy na czas nieokreślony, zgodnie z § 4 ust. 3, Abonent może rozwiązać Umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca.
9. W sytuacji, gdy umowa wygasła lub została rozwiązana przez jedną ze stron z winy Abonenta przed upływem okresu, na jaki została zawarta, TK Telekom ma prawo żądać od Abonenta zwrotu przyznanej ulgi w wysokości określonej w Umowie lub Regulaminie Promocji pomniejszonej o proporcjonalną wartość udzielonej ulgi za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.

§ 6

Rozpoczęcie świadczenia Usługi

1. TK Telekom dokonuje Aktywacji Usługi w terminie w wskazanym w Umowie.
2. Rozpoczęcie świadczenia Usługi następuje na podstawie protokołu jej uruchomienia, stanowiącego podstawę do naliczenia opłat.

§ 7

Zawieszenie świadczenia Usługi

1. TK Telekom ma prawo do natychmiastowego zawieszenia lub ograniczenia Usługi w następujących przypadkach:
 - a) Abonent opóźnia się lub pozostaje w zwłoce z płatnością należności za Usługę przez okres dłuższy niż 15 dni, aż do dnia uiszczenia na rzecz TK Telekom wszystkich zaległych opłat.
 - b) Abonent wykorzystuje Usługę do celów sprzecznych z prawem,
 - c) Abonent podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie Usługi przez TK Telekom.
2. W okresie zawieszenia świadczenia Usługi z winy Abonenta, TK Telekom nalicza opłatę należną od Abonenta zgodnie z Umową i Cennikiem.
3. Z dniem zawieszenia do momentu wznowienia świadczenia Usługi TK Telekom zaprzestaje świadczenia Usługi na rzecz Abonenta w ramach Umowy.
4. Za ponowne rozpoczęcie świadczenia Usługi zawieszony z winy Abonenta, TK Telekom pobiera odrębną opłatę określoną w Umowie.
5. Na pisemny wniosek Abonenta TK Telekom zawiesza świadczenie Usługi na okres nie krótszy niż jeden miesiąc, ale nie dłuższy niż 9 miesięcy. Abonent może złożyć wniosek o zawieszenie Usługi nie wcześniej niż po upływie 1 miesiąca od daty jej uruchomienia.

6. Z dniem zawieszenia do momentu wznowienia świadczenia Usługi TK Telekom zaprzestaje świadczenia Usługi na rzecz Abonenta w ramach Umowy, z wyłączeniem utrzymywania łącza w gotowości do świadczenia Usługi.
7. Zawieszenie świadczonej Usługi następuje w pierwszym dniu miesiąca kalendarzowego. Abonent powinien złożyć wniosek o zawieszenie świadczenia Usługi nie później niż na 2 dni przed upływem miesiąca poprzedzającego miesiąc, w którym ma nastąpić jej zawieszenie.
8. Ponowne rozpoczęcie świadczenia Usługi następuje w pierwszym dniu miesiąca kalendarzowego, jeżeli w poprzednim miesiącu Abonent złożył wniosek o ponowne rozpoczęcie świadczenia Usługi.
9. Przez okres zawieszenia usługi na wniosek Abonenta, Abonent jest zobowiązany do zapłaty miesięcznych opłat w wysokości 10% miesięcznego abonamentu. Za ponowne rozpoczęcie świadczenia Usługi nie jest pobierana dodatkowa opłata.

§ 8

Urządzenia TK Telekom

1. W celu wykonania postanowień Umowy TK Telekom umożliwi, na czas trwania Umowy, korzystanie przez Abonenta z Urządzeń TK Telekom.
2. Abonent jest zobowiązany umożliwić pracownikom TK Telekom dostęp do Urządzeń TK Telekom w ustalonym obustronnie terminie, jednak nie później niż w ciągu 5 dni roboczych od momentu powiadomienia o takiej potrzebie.
3. W razie stwierdzenia nieprawidłowości w pracy Urządzeń TK Telekom Abonent jest zobowiązany powiadomić o tym fakcie TK Telekom.
4. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenia TK Telekom zgodnie z ich przeznaczeniem i wymaganiami prawidłowej eksploatacji.
5. Koszty naprawy uszkodzenia Urządzeń TK Telekom obciążają Abonenta w przypadku, gdy uszkodzenie powstało na skutek:
 - a) nieuprawnionego działania Abonenta, a w szczególności poprzez samowolną naprawę, modernizację lub zmianę konfiguracji,
 - b) uszkodzeń mechanicznych,
 - c) świadomego zniszczenia.

§ 9

Odpowiedzialność

1. TK Telekom odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w granicach określonych w kodeksie cywilnym i Umowie.
2. W przypadku opóźnienia w rozpoczęciu świadczenia Usługi Abonent może żądać, za każdy pełny dzień opóźnienia, zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty Abonamentowej za Usługę, której świadczenia TK Telekom nie rozpoczęła w terminie.
3. Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi wynikająca z winy TK Telekom, trwająca dłużej niż 12 kolejnych godzin, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty Abonamentowej, jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas przerw był dłuższy niż 48 godzin. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu Usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy. Czas przerwy liczony jest od momentu jej zgłoszenia.
4. Abonent ponosi odpowiedzialność za nieprzestrzeganie postanowień Regulaminu i Umowy.
5. TK Telekom nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, jeżeli wynika to z:
 - a) przyczyn niezależnych od TK Telekom, a w szczególności jest ona wynikiem działania Abonenta lub działania osób trzecich, za których TK Telekom nie ponosi odpowiedzialności,
 - b) siły wyższej.
6. TK Telekom nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Abonenta lub osoby trzecie w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Usługi.
7. TK Telekom nie ponosi odpowiedzialności za treści danych, które przesyła Abonent w związku z korzystaniem z Usługi świadczonej przez TK Telekom.
8. TK Telekom nie ponosi odpowiedzialności za niedotrzymanie wartości parametrów technicznych infrastruktury telekomunikacyjnej należącej do Abonenta lub osoby trzeciej.

9. TK Telekom nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usługi wynikające z uniemożliwienia przedstawicielom TK Telekom dostępu do Urządzeń TK Telekom lub łączy stanowiących własność TK Telekom i znajdujących się w Lokalu lub w pomieszczeniach Abonenta lub osoby trzeciej, niezależnie od tytułu prawnego Abonenta do Lokalu lub pomieszczeń.
10. TK Telekom nie ponosi odpowiedzialności za awarie będące następstwem ingerencji przez Abonenta w Urządzenia TK Telekom.
11. Jeżeli przerwa w świadczeniu Usługi nastąpiła z winy Abonenta to jest on zobowiązany do pokrycia kosztów związanych z przywróceniem świadczenia Usługi przez TK Telekom.
12. W przypadku uznania przez TK Telekom odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy za uzasadnione, należna Abonentowi kwota odszkodowania zaliczana jest na poczet przyszłych należności. Jeżeli zaliczenie nie będzie możliwe, odszkodowanie zostanie przekazane na rachunek bankowy Abonenta w terminie 21 dni od wskazania numeru rachunku.

§ 10

Obsługa serwisowa

1. W ramach obsługi serwisowej TK Telekom zapewnia Abonentowi:
 - a) przygotowanie łączy do dokonania Aktywacji Usługi w ramach możliwości technicznych,
 - b) okresowe przeglądy stanu technicznego pracy łączy oraz sprawdzanie parametrów łączy poprzez bieżące, cykliczne ich pomiary, eliminowanie usterek,
 - c) techniczną pomoc związaną ze świadczeniem Usługi po zgłoszeniu przez Abonenta, obejmującą w szczególności usuwanie awarii,
 - d) możliwość telefonicznej obsługi przez całą dobę za pośrednictwem BOK, którego numer znajduje się na stronie www.tktelekom.pl , a w tym możliwość uzyskania całodobowej informacji dotyczącej aktualnego Cennika, świadczonych usług, ofert promocyjnych,

§ 11

Opłaty za Usługi

1. Wysokość opłat za wykonywanie Usługi określa Cennik i zawarta Umowa.
2. Abonent jest zobowiązany do uiszczania opłat za Usługę zgodnie z otrzymanymi fakturami VAT.
3. Miesięczne opłaty abonamentowe oraz opłaty aktywacyjne są płatne z góry. W ramach opłaty abonamentowej Abonent otrzymuje:
 - a) stały dostęp do sieci Internet z maksymalną prędkością transmisji danych w zależności od wybranej opcji,
 - b) brak limitów w ilości pobieranych i wysyłanych danych,
 - c) stały publiczny adres IP.
4. Jeżeli Usługa nie była świadczona przez pełny miesiąc kalendarzowy, miesięczną opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień świadczenia Usługi.
5. Faktury wystawiane są do 7 dnia każdego miesiąca.
6. Faktury przesyłane są pocztą na adres Abonenta wskazany w Umowie.
7. Opłaty będą dokonywane przez Abonenta na podstawie faktur VAT wystawianych przez TK Telekom za dany miesiąc rozliczeniowy, płatne w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury. Za dzień zapłaty przyjmuje się dzień uznania rachunku bankowego TK Telekom, bądź wpłaty należności w kasie TK Telekom.
8. Abonent ma obowiązek niezwłocznie zawiadomić TK Telekom w przypadku nieotrzymania faktury.
9. Za opóźnienie w uiszczeniu opłat naliczane będą odsetki ustawowe.
10. TK Telekom zastrzega sobie prawo do zmiany Cennika w drodze pisemnego powiadomienia o treści proponowanych zmian doręczonego Abonentowi z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wejściem tych zmian w życie. W razie braku akceptacji proponowanych zmian Abonent ma prawo do wypowiedzenia Umowy. Jeżeli Abonent nie wypowie Umowy w terminie 7 dni od poinformowania o proponowanych zmianach, uznaje się, iż zaakceptował on zmianę Cennika.
11. Abonentowi przysługuje prawo do uzyskania informacji o aktualnym Cenniku oraz kosztach usług serwisowych za pośrednictwem Infolinii 0 801 022 000 (0 422 054 567) , drogą elektroniczną (bok@tktelekom.pl) oraz w każdej Jednostce organizacyjnej TK Telekom.

§ 12

Reklamacje

1. Abonent może składać reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi.
2. Reklamacje mogą dotyczyć w szczególności:
 - a) wykonywania Usługi z naruszeniem warunków określonych w Regulaminie lub Umowie,
 - b) usterek technicznych i przerw w świadczeniu Usługi,
 - c) wysokości opłat za Usługę, w tym wadliwego naliczania opłat za Usługę.
3. W sprawach, o których mowa w ust. 2 reklamację wnosi się w dowolnej jednostce organizacyjnej TK Telekom obsługującej Abonentów.
4. Reklamacje mogą być zgłaszane przez Abonenta pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzanego przez jednostkę przyjmującą reklamację, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, o ile nie stoją na przeszkodzie możliwości techniczne.
5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w jednostce organizacyjnej TK Telekom, upoważniona osoba reprezentująca TK Telekom przyjmująca reklamację jest zobowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, TK Telekom w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, potwierdzi jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba że w tym terminie TK Telekom udzieli odpowiedzi na reklamację. W potwierdzeniu TK Telekom określa nazwę, adres oraz numer telefonu jednostki organizacyjnej TK Telekom rozpatrującej reklamację.
7. W przypadkach, o których mowa w ust. 2, reklamacja może być wniesiona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi albo od dnia, w którym Usługa została wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka organizacyjna TK Telekom rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
8. Reklamacja powinna określać:
 - a) imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez TK Telekom lub adres miejsca świadczenia Usługi,
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi,
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłat,
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,
 - h) podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
9. Za datę złożenia reklamacji uznaje się datę wpływu pisma do TK Telekom, albo dzień jej zgłoszenia do jednostki organizacyjnej TK Telekom.
10. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w § 12 ust. 8 za wyjątkiem warunku wskazanego w § 12 ust. 8 pkt f, upoważniona osoba reprezentująca TK Telekom przyjmująca reklamację lub jednostka organizacyjna TK Telekom rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta do jej uzupełnienia określając na to termin, nie krótszy niż 7 dni. W wezwaniu TK Telekom wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, że nieuzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w § 12 ust. 8 pkt f powyżej, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka organizacyjna TK Telekom rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

11. TK Telekom jest zobowiązany do udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia. Jeżeli reklamacja Usługi nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona.
12. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę jednostki organizacyjnej TK Telekom rozpatrującej reklamację,
 - b) powołanie podstawy prawnej,
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty,
 - e) w przypadku zwrotu innej należności określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,
 - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń przed sądem powszechnym, a dodatkowo w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa UKE lub w postępowaniu przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie UKE,
 - g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - b) zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą.
14. Wszczęcie postępowania reklamacyjnego nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania faktury VAT za Okres rozliczeniowy, w którym wystąpiło zdarzenie uzasadniające według Abonenta złożenie reklamacji. W przypadku negatywnego rozpatrzenia zgłoszonej reklamacji co do wysokości faktury VAT, TK Telekom ma prawo obciążyć Abonenta odsetkami ustawowymi od nieuregulowanych kwot objętych reklamacją.
15. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, TK Telekom wystawi fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Abonentowi wskutek uznanej reklamacji zostaną zwrócone w formie zaliczenia ich na poczet należności TK Telekom z tytułu świadczenia na rzecz Abonenta Usług. W przypadku braku możliwości zwrotu należności w powyższy sposób, odpowiednia kwota zostanie przekazana przez TK Telekom na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy. Jeżeli reklamującym jest Konsument, należność zostanie zwrócona zgodnie z jego dyspozycją: w formie zaliczenia jej na poczet należności z tytułu świadczenia na rzecz Abonenta Usług, albo odpowiednia kwota zostanie zwrócona przelewem na wskazane konto albo wskazany adres (przekaz pocztowy).
16. W sytuacji, kiedy TK Telekom posiada wobec Abonenta jakiegokolwiek wierzytelności wymagalne i niesporne, TK Telekom może jednostronnie potrącić te wierzytelności z wierzytelnością Abonenta wobec TK Telekom, powstałą z tytułu uznania reklamacji za zasadną.
17. Abonentowi w każdym czasie przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.

§ 13

Cesja

Abonent za zgodą TK Telekom wyrażoną na piśmie ma prawo do przeniesienia swoich praw i obowiązków wynikających z Umowy na osobę trzecią.

§ 14

Zmiana Regulaminu

1. W przypadku zmiany niniejszego Regulaminu w zakresie, o którym mowa w art. 56 ust. 3 pkt 9-16 Prawa telekomunikacyjnego, TK Telekom powiadomi pisemnie Abonentów o zakresie zmian, z wyprzedzeniem przynajmniej jednego okresu rozliczeniowego przed ich wprowadzeniem.
2. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy. Abonentom, którzy w terminie 30 dni od daty powiadomienia o wejściu w życie zmian Regulaminu nie wypowiedzą Umowy, TK Telekom świadczy Usługi na warunkach w nim określonych.

§ 15

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie przepisy Prawa telekomunikacyjnego i rozporządzeń do Prawa telekomunikacyjnego oraz przepisy Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 16. poz. 93, z 1964 r. z późn. zm.).

2. Spór cywilnoprawny pomiędzy Abonentem będącym konsumentem w rozumieniu art. 2 pkt 18 Prawa telekomunikacyjnego a TK Telekom może być rozstrzygnięty polubownie w drodze postępowania mediacyjnego w trybie art. 109 Prawa telekomunikacyjnego lub poddany pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej w trybie art. 110 Prawa telekomunikacyjnego.
3. Dopuszcza się stosowanie opustów dla:
 - a) klientów, z którymi TK Telekom zawiera umowy długoterminowe, o szerokim zakresie usług (dopuszcza się również negocjacje cen na bazie cen określonych w Cenniku oraz regulowanie w Umowie świadczenia usług w sposób inny niż w Regulaminie),
 - b) określonych grup klientów (z uwagi na zróżnicowaną sytuację poszczególnych grup klientów).
4. TK Telekom wprowadza promocje na podstawie regulaminów promocji. Postanowienia regulaminów promocji mogą wyłączać stosowanie postanowień niniejszego Regulaminu oraz Cennika.