

## REGULAMIN

### świadczenia usług telekomunikacyjnych

#### §1. Wstęp

Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez:

- 1) „Elsat” sp. z o.o. z siedzibą w Rudzie Śląskiej (41-710) przy ul. J. Dąbrowskiego 35, zarejestrowaną w KRS pod numerem 160462 (Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy KRS), NIP 6411897130, kapitał zakładowy 552000 zł,
- 2) Sileman sp. z o.o. z siedzibą w Rudzie Śląskiej (41-710) przy ul. J. Dąbrowskiego 35, zarejestrowaną w KRS pod numerem 207875 (Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy KRS), NIP 6412315845, kapitał zakładowy 190000 zł; zwane dalej każda z osobną Dostawcą.

#### §2. Definicje

Użyte w Regulaminie określenia pisane z wielkiej litery mają następujące znaczenie:

- 1) **Aktywacja** – świadczenie Dostawcy obejmujące rozpoczęcie świadczenia poszczególnych usług (w tym Usługi dodatkowej) lub zmianę parametrów świadczonych usług (w tym rozpoczęcie świadczenia w innym pakiecie) lub udostępnienie przez Dostawcę Urządzenia końcowego. W przypadku rozpoczęcia świadczenia w Lokalu usług danego rodzaju (tj. usługi telewizji, dostępu do Internetu lub usługi telefonii stacjonarnej) Aktywacja obejmuje ponadto przyłączenie Lokalu do zakończenia Sieci doprowadzonego do granicy Lokalu oraz zainstalowanie gniazda abonenckiego, jeżeli czynności te są niezbędne w celu świadczenia usług Dostawcy;
- 2) **Awaria** – nieplanowana przez Dostawcę przerwa w świadczeniu usług lub niedotrzymanie uzgodnionych parametrów, jakości usług, za które Dostawca ponosi odpowiedzialność na zasadach określonych w §6.1;
- 3) **BOK** – jednostka organizacyjna Dostawcy przeznaczona do obsługi Abonentów; aktualna lista Biur Obsługi Klienta wraz z godzinami ich otwarcia dostępna jest w Serwisie internetowym;
- 4) **Cennik** – dokument określający koszt świadczeń dostępnych w ofercie Dostawcy;
- 5) **Dzień roboczy** - każdy dzień tygodnia z wyjątkiem sobót, niedziel i innych dni ustawowo wolnych od pracy;
- 6) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z Dostawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 7) **Lokal** – wydzielona trwałymi ścianami w obrębie budynku izba lub zespół izb, w którym zgodnie z Umową świadczone są lub mają być świadczone usługi;
- 8) **Okres rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych, pokrywający się z miesiącem kalendarzowym;
- 9) **Podstawowa obsługa serwisowa** – usługi

- w zakresie prawidłowości funkcjonowania oraz bezpieczeństwa elementów Sieci udostępnionych Abonentowi a pozostających własnością Dostawcy, jak również w zakresie kontaktu z przedstawicielami Dostawcy odpowiedzialnymi za obsługę serwisową oraz udzielanie informacji o usługach Dostawcy, w tym ich aktualnie oferowanym zakresie i cenach, w szczególności usług serwisowych. Podstawowa obsługa serwisowa wyznacza zakres usług gwarancyjnych świadczonych przez Dostawcę;
- 10) **Regulamin** – niniejszy regulamin oraz wszelkie regulaminy poszczególnych usług wiążące Abonenta;
  - 11) **Serwis internetowy** – odpowiednio dla „Elsat” sp. z o.o.: [www.elsat.pl](http://www.elsat.pl) oraz dla Sileman sp. z o.o.: [www.sileman.pl](http://www.sileman.pl);
  - 12) **Sieć** – sieć telekomunikacyjna wykorzystywana przez Dostawcę w celu świadczenia usług, w tym okablowanie Lokalu i Urządzenia końcowe;
  - 13) **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiający Abonentowi lub Dostawcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci, w szczególności: papier, pamięć, USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci, dyski twarde komputerów, sms lub poczta elektroniczna;
  - 14) **Umowa zawarta na odległość** - Umowa zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy włącznie;
  - 15) **Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy** – Umowa z Konsumentem zawarta:
    - a) przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest BOK,
    - b) w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta w okolicznościach, o których mowa w lit. a,
    - c) w BOK lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Konsumentem w miejscu, które nie jest BOK, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron;
  - 16) **Urządzenie końcowe** – urządzenie telekomunikacyjne udostępniane Abonentowi na czas trwania Umowy w celu świadczenia usług, w szczególności dekodery telewizyjny, modem internetowy lub karta dekodująca;
  - 17) **Urządzenie odbiorcze** – urządzenie wykorzystywane przez Abonenta do korzystania z usług, w szczególności telewizor, komputer oraz telefon;

- 18) **Usługa dodatkowa** – usługa powiązana w ofercie Dostawcy ze świadczoną na rzecz Abonenta usługą podstawową (telewizji, dostępu do Internetu lub telefonii);
- 19) **Ustawa** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne.

#### §3. Zawarcie Umowy

1. Umowa określa szczegółowy zakres i warunki świadczenia usług przez Dostawcę na rzecz poszczególnych Abonentów.
2. Umowa może zostać zawarta w formie pisemnej po przedstawieniu dokumentu stwierdzającego tożsamość Abonenta oraz dane jego lub osoby działającej w jego imieniu. Pełnomocnictwo winno być udzielone w formie pisemnej.
3. Dostawca może uzależnić zawarcie Umowy od:
  - a) Dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wykonania przez Abonenta zobowiązań wynikających z Umowy.
  - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
4. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, Dostawca może odmówić zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych lub uzależnić zawarcie Umowy od złożenia kaucji w wysokości nie wyższej niż suma opłat aktywacyjnych (powiększonych o ewentualne udzielone ulgi), wartości udostępnionych elementów Sieci oraz trzykrotności należnych opłat okresowych (powiększonej o ewentualne udzielone ulgi). Kaucja płatna jest z chwilą zawarcia Umowy, na rachunek wskazany przez Dostawcę na piśmie.
5. Dostawca zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy z osobami:
  - a) które przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwość, co do ich autentyczności;
  - b) z którymi uprzednio rozwiązał Umowę w związku z zawnionym naruszeniem przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu.
6. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych jest zawierana pomiędzy Dostawcą a Abonentem w formie pisemnej lub za pomocą formularza – o ile ten zostanie udostępniony w Serwisie internetowym.
7. Dostawca dostarcza Abonentowi Cennik, Regulamin oraz inne znajdujące zastosowanie do Abonenta dokumenty określające warunki świadczenia usług nieodpłatnie wraz z zawarciem Umowy, jak również na każde żądanie Abonenta, w formie pisemnej lub elektronicznej. Dostawca udostępnia także Cennik oraz Regulamin stanowiący aktualną ofertę Dostawcy w BOK oraz w Serwisie internetowym.

8. Koszty obsługi serwisowej niewchodzącej w zakres Podstawowej obsługi serwisowej określa Cennik.
9. Zakres świadczonych przez Dostawcę usług posprzedażnych wraz z należnymi z tego tytułu opłatami określa Cennik.

#### §4. Zasady uiszczania opłat

1. Abonent jest zobowiązany uiszczać opłaty okresowe na podstawie faktury, do ostatniego Dnia roboczego miesiąca, którego dotyczy dana opłata albo w terminie określonym na fakturze, jeżeli ten termin okaże się dłuższy.
2. Opłaty inne niż wymienione w §4.1 Abonent jest zobowiązany uiszczać na podstawie dokumentu księgowego z chwilą sprzedaży urządzeń albo w terminie określonym na fakturze, nie krótszym niż 7 dni od wykonania usługi, której dotyczy dana opłata.
3. Zmiana przedmiotu zobowiązań abonenta i Dostawcy, przypadająca w trakcie Okresu rozliczeniowego, zostanie uwzględniona na fakturze obejmującej należność Abonenta za Okres rozliczeniowy, w którym ta zmiana nastąpiła lub za kolejny Okres rozliczeniowy. Postanowienia §4.1-§4.2 określające termin płatności stosuje się odpowiednio.
4. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Dostawcy o nieotrzymaniu faktury do 15. dnia Okresu rozliczeniowego, którego dotyczy dana opłata okresowa (w przypadku opisanym w §4.1), albo do 15. dnia Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym została wykonana usługa (w przypadku opisanym w §4.2). Terminy wskazane w niniejszym ustępie należy traktować, jako terminy, w których najpóźniej Dostawca zobowiązuje się wystawiać faktury z tytułu świadczonych usług.
5. Dostawca zastrzega sobie prawo do naliczenia opłaty za świadczoną usługę w terminie późniejszym niż wskazany w §4.4, jeżeli brak naliczenia opłaty spowodowany był uzasadnionymi przyczynami niezależnymi od Dostawcy, w szczególności w przypadku, kiedy do obciążenia Abonenta niezbędne są dane od zagranicznych przedsiębiorców telekomunikacyjnych.
6. Wszelkie ceny prezentowane przez Dostawcę stanowią kwoty brutto, w braku odmiennego jednoznacznego wskazania.
7. Za czas opóźnienia Abonenta w płatności Dostawca może żądać zapłaty odsetek maksymalnych za opóźnienie w rozumieniu art. 481 § 2<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego.
8. Abonent zobowiązany jest uiszczać opłaty na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę na fakturze, prowadzony dla Dostawcy przez bank z oddziałem w Katowicach. Opłaty z tytułu sprzedaży rzeczy, w szczególności Urządzeń końcowych, mogą być uiszczane wyłącznie w BOK.
9. W przypadku świadczenia usług (w tym usług określonego rodzaju lub o określonych parametrach) wyłącznie przez część Okresu Rozliczeniowego, opłata okresowa należąca za ten miesiąc

naliczana jest w wysokości proporcjonalnej do liczby dni świadczenia tych usług w danym Okresie rozliczeniowym.

10. W przypadku zawarcia Umowy na promocyjnych warunkach cenowych, roszczenie Dostawcy z tytułu rozwiązania Umowy przed upływem minimalnego okresu wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych nie może przekroczyć wartości ulg przyznanych Abonentowi, pomniejszonej o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku wskazanym w Umowie, jak również w przypadku rozwiązania Umowy z winy Dostawcy. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Konsumenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba, że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.
11. Rozwiązanie Umowy, w tym również w przypadku opisanym w §4.10, nie wyłącza zobowiązania Abonenta do uiszczenia opłat należnych z tytułu usług świadczonych w okresie obowiązywania Umowy. Postanowienia niniejszego ustępu nie naruszają uprawnień Konsumenta, wynikających z odstąpienia od Umowy, na zasadach określonych w Umowie oraz pouczeniu stanowiącym załącznik do Umowy.
12. Najpóźniej w chwili wyrażenia przez Konsumenta woli związania się Umową Dostawca ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę Konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki Umowne Dostawcy. Jeżeli Dostawca nie otrzymał wyraźnej zgody Konsumenta, lecz założył jej istnienie przez zastosowanie domyślnych opcji, które Konsument musi odrzucić w celu uniknięcia dodatkowej płatności, Konsument ma prawo do zwrotu uiszczonej płatności dodatkowej.
13. Abonent zamawiający świadczenie usługi serwisowej albo dodatkowej (w rozumieniu zapisów Cennika), dotyczącej jednocześnie usług świadczonych na rzecz tego Abonenta przez obu Dostawców, zostanie obciążony tą opłatą wyłącznie w pojedynczej wysokości, przez tego Dostawcę w ramach Umowy, z którym to zamówienie zostało złożone.

#### §5. Rozpoczęcie świadczenia usług

1. Aktywacja usług może nastąpić w Lokalu, do którego Abonentowi przysługują prawa w rozumieniu ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych i w którym istnieją możliwości techniczne świadczenia usług przez Dostawcę.
2. Dostawca świadczy usługi w zakresie posiadanych możliwości technicznych. Dostawca nie świadczy usług telewizyj, jak również usługi telefonii stacjonarnej w obrębie Sieci wykonanej w technologii Ethernet.
3. Dostawca w szczególności może uzależnić zawarcie Umowy obejmującej świadczenie usług w Lokalu znajdującym się poza bezpośrednim zasięgiem Sieci od zawarcia

dodatkowego porozumienia, określającego warunki dokonania przyłączenia takiego Lokalu do Sieci.

4. Poprzez zawarcie Umowy Abonent wyraża zgodę na instalację elementów Sieci w Lokalu. Zgoda ta dotyczy w szczególności rozprowadzenia kabli oraz wywiercenie niezbędnych otworów w ścianach Lokalu.
5. Przedstawiciel Dostawcy dokonujący instalacji nie jest zobowiązany do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności podczas przeprowadzania instalacji.
6. Podczas instalacji w Lokalu, powinien w nim przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
7. Dostawca nie jest zobowiązany do uruchamiania, naprawy czy strojenia Urządzeń odbiorczych.
8. Wszelkie elementy Sieci zainstalowane w Lokalu przez Dostawcę pozostają własnością Dostawcy.
9. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania elementami Sieci stanowiącymi własność Dostawcy.
10. Z momentem przekazania elementów Sieci Abonentowi (w szczególności ich instalacji w Lokalu), Abonent zobowiązany jest do ich przechowywania w sposób zabezpieczający przez utratą (w tym również spowodowaną kradzieżą), zniszczeniem lub uszkodzeniem. Dostawca jest uprawniony do obciążenia Abonenta szkodami poniesionymi przez Dostawcę w związku z tą utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem, w szczególności kosztami odtworzenia udostępnionych Abonentowi elementów Sieci.
11. Dostawcę obciążają koszty wynikające ze zniszczenia lub uszkodzenia przekazanych Abonentowi elementów Sieci wynikające z ich wad, za które odpowiedzialność ponosi Dostawca lub producent tych elementów Sieci.
12. Zasilanie elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu spoczywa na Abonencie i odbywa się na jego koszt.
13. Udostępnione Abonentowi elementy Sieci mogą być wykorzystywane przez Abonenta wyłącznie w celu korzystania z usług świadczonych przez Dostawcę. W szczególności Abonent nie ma prawa udostępniać elementów Sieci oraz usług poza Lokalem lub za odpłatnością.
14. W przypadku Abonentów dysponujących własnymi Urządzeniami końcowymi postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio a Dostawca w szczególności nie jest zobowiązany do prowadzenia ich serwisu. Dostawca nie gwarantuje prawidłowego funkcjonowania usług przy pomocy Urządzeń końcowych innych niż stosowane przez Dostawcę. Lista Urządzeń końcowych stosowanych przez Dostawcę dostępna jest w BOK.
15. Abonent jest uprawniony do złożenia wniosku o zmianę Lokalu, w którym mają być świadczone usługi. Postanowienia Regulaminu określające warunki zawarcia Umowy stosuje się odpowiednio, w szczególności Dostawca uprawniony będzie do obciążenia Abonenta opłatą z tytułu Aktywacji usług w Lokalu.

16. Abonent powinien zapewnić Dostawcy dostęp do Lokalu w zakresie niezbędnym dla instalacji umówionych elementów Sieci, ich konserwacji, modernizacji, napraw oraz dezinstalacji. O zamiarze realizacji takiego dostępu Abonent zostanie powiadomiony pisemnie lub telefonicznie z odpowiednim wyprzedzeniem, chyba, że zachowanie takiego wyprzedzenia nie będzie możliwe z uwagi na pilny charakter planowanych prac, związanych z usuwaniem powstałej Awarii.

#### **§6. Odpowiedzialność Dostawcy**

1. Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień Regulaminu, do odpowiedzialności Dostawcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego.
2. Dostawca zobowiązany jest do usuwania Awarii w terminie nie dłuższym niż 3 Dni robocze od daty uzyskania informacji o Awarii, o ile Abonent nie uzgodni z Dostawcą innego terminu.
3. Nie stanowią naruszenia Umowy krótkotrwałe, trwające nie dłużej niż łącznie 24 godziny w Okresie rozliczeniowym, przerwy w świadczeniu usług lub niedotrzymanie uzgodnionych parametrów usług, spowodowane pracami planowymi. Czas przekraczający wskazany limit godzin stanowi Awarię.
4. Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu opłaty okresowej za każdy dzień wystąpienia Awarii trwającej ponad godzinę, w wysokości proporcjonalnej do liczby dni świadczenia usług w danym Okresie rozliczeniowym. Abonentowi przysługuje ponadto uprawnienie do żądania kary umownej za każdy dzień wystąpienia Awarii trwającej ponad dwie godziny, w wysokości proporcjonalnej do liczby dni świadczenia usług w danym Okresie rozliczeniowym. Realizacja uprawnienia do żądania zwrotu opłaty okresowej, jak również kary umownej następuje w drodze postępowania reklamacyjnego. Zwrot opłaty okresowej, jak również kara umowna nie przysługują za czas, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta. Zasady odpowiedzialności Dostawcy w przypadku świadczenia usług na rzecz jednostek uprawnionych opisanych w art. 105 Ustawy, określa art. 105 Ustawy.
5. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy o wszelkich nieprawidłowościach w świadczeniu usług, w tym Awariach lub innych występujących zakłóceniach, jak również utracie lub zniszczeniu udostępnionych elementów Sieci.
6. Dostawca wprowadza następujące procedury, w celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci: a) zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym b) interwencja serwisu technicznego w przypadku Awarii, jak również w innych przypadkach wskazanych w Regulaminie. Wskazane procedury umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania Awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo i integralność Sieci.

Procedury nie mają negatywnego wpływu, na jakość usług.

7. Dostawca przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na podany w tym celu przez Abonenta adres poczty elektronicznej. w szczególnych przypadkach Dostawca może także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową wysłaną na numer telefonu podany w tym celu przez Abonenta w Umowie. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów Dostawca może ponadto przekazać przedmiotową informację w formie komunikatu umieszczonego w Serwisie internetowym.
8. Dostawca będzie niezwłocznie (nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia) przekazywał Abonentowi będącemu osobą fizyczną informację o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Postanowienia §6.7, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji, stosuje się odpowiednio. Zawiadomienie nie będzie wymagane w zakresie, w którym Dostawca wdrożył przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosował je do danych, których ochrona została naruszona.
9. Dostawca informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Dostawcę środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Postanowienia §6.7, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.
10. Dostawca nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w zakresie wynikającym z podjętych proporcjonalnych i uzasadnionych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności posiadanej Sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych z usługą, w szczególności czasowego zablokowania świadczenia usługi.
11. Dostawca deklaruje następujące dane, dotyczące, jakości usług:
  - a) termin Aktywacji wynosi 30 dni od zawarcia Umowy, o ile Strony nie uzgodniły odmiennie w Umowie;
  - b) poprawność wystawionych faktur na poziomie nie niższym niż 99 %.
12. Kontakt z przedstawicielami Dostawcy, w tym odpowiedzialnymi za obsługę serwisową, może nastąpić telefonicznie (w tym również faksem) na numer 32 789 60 20, za pomocą poczty elektronicznej bok@elsat.pl lub osobiście w BOK, w Dniach roboczych, w godzinach wskazanych w Serwisie internetowym.
13. Nie naruszając postanowień Umowy

przewidujących dokonanie czynności prawnej w szczególnej formie, Dostawca będzie porozumiewał się z Abonentem za pośrednictwem wynikających z Umowy kontaktowych podanych w tym celu przez Abonenta w Umowie i za pomocą środka umożliwiającego kontaktowanie się przy wykorzystaniu tych danych (poczta tradycyjna, poczta elektroniczna, telefon lub sms), w zależności od zakresu zgód udzielonych Dostawcy przez Abonenta.

#### **§7. Zmiana stron Umowy**

1. Przeniesienie na osobę trzecią przez którąkolwiek ze Stron praw lub obowiązków wynikających z Umowy wymaga uprzedniej zgody drugiej Strony. Dostawca może odmówić wyrażenia zgody lub uzależnić jej wyrażenie od okoliczności takich samych, jak przy zawieraniu Umowy o świadczenie usług.
2. Dostawca niezwłocznie informuje na piśmie Abonentów o zmianie swojej nazwy (firmy), adresu lub siedziby, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez niego w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.
3. Abonent jest zobowiązany do poinformowania Dostawcy o każdej zmianie adresu podanego w Umowie w terminie 7 dni od dnia dokonania przedmiotowej zmiany.

#### **§8. Postępowanie reklamacyjne**

1. Dostawca jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji usługi.
2. Reklamacja może dotyczyć:
  - a) niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług;
  - b) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej;
  - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, NIK lub adres Lokalu;
  - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w §8.2.a);
  - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - g) 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 §8.3.f);
  - h) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

4. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w BOK, nie spełnia warunków określonych w §8.3, przedstawiciel Dostawcy, przyjmując reklamację, jest obowiązany, 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.
5. W przypadku, gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w §8.4 nie spełnia warunków określonych w §8.3, Dostawca, 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.
6. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w §8.3.f), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Dostawca traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
7. Reklamacja może być złożona:
- w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w BOK, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe;
  - ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK;
  - w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej pod adresem wskazanym na stronie internetowej Dostawcy.
- Wskazane środki komunikacji mogą być także wykorzystane w celu ustalenia stanu rozpoznania złożonej reklamacji.
8. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w BOK, przedstawiciel Dostawcy przyjmujący reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
9. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, dostawca usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację. Dostawca zwolniony jest z powyższego obowiązku w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
10. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu

- rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, 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. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym BOK rozpatrując reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
11. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty wymagalnych opłat.
12. Dostawca w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela odpowiedzi na reklamację. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
13. Odpowiedź na reklamację zawiera:
- nazwę jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację;
  - informację o dniu złożenia reklamacji;
  - rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - 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 §8.3.g);
  - 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 i 110 Ustawy;
  - dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
14. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
- dotychczasowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
  - zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na piśmie.
15. Za wyjątkiem przypadków omówionych w §8.16 i §8.17, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na piśmie.
16. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca 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. Do zgody reklamującego stosuje się art. 174 Ustawy.
17. Postanowienia §8.15 nie stosuje się

- w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca 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, Dostawca usług 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.
18. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w §8.16 i §8.17, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w §8.10 oraz §8.13 i §8.14.a), a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwi reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
19. Jeżeli wysłana przez Dostawcę odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w §8.7, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
20. Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w §8.19, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
21. Dostawca nie jest obowiązany 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.
22. W przypadku uwzględnienia reklamacji usługi, opłata za dostarczenie Abonentowi szczegółowego wykazu usług, za okres, którego dotyczy reklamacja, podlega zwrotowi.
23. W przypadku gdy w następstwie złożonej reklamacji spór nie został rozwiązany, Dostawca przekazuje Konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o: 1) zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej albo zgodnie na udział w takim postępowaniu albo 2) odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich

przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

### **§9. Rozwiązywanie sporów**

1. W okresie do dnia 09.01.2017 r. (włącznie) spór cywilnoprawny między Konsumentem a Dostawcą z tytułu świadczonych usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Konsumenta.
2. Od dnia 10.01.2017 r. (włącznie), reguły określone w §9.1 tracą moc, zaś na podstawie wchodzących w życie z tym dniem przepisów ustawy z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, Konsument, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, uprawniony jest do złożenia do Prezesa UKE wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes UKE może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze.
3. Spór o prawa majątkowe wynikający z tytułu świadczonych usług może zostać także poddany pod rozstrzygnięcie Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
4. W przypadku naruszania przez Dostawcę warunków zawartej umowy, Abonentowi przysługują także środki ochrony prawnej niewymienione w Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego. Obejmują między innymi prawo żądania zapłaty odszkodowania lub kary umownej, prawo żądania wykonania umowy oraz prawo do odstąpienia od umowy.

### **§10. Przetwarzanie danych osobowych Abonentów**

1. Przetwarzanie danych osobowych oraz danych stanowiących tajemnicę telekomunikacyjną odbywać się będzie zgodnie z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych oraz Ustawy i może być prowadzone wyłącznie w celach i w zakresie przewidzianych w tych ustawach.
2. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.
3. Dane Abonentów będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w Ustawie lub innych przepisach prawa.
4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale może być niezbędne dla wykonania zawartej umowy.
5. Dostawca nie gromadzi danych o lokalizacji, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub

wystawienia rachunku.

6. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych jego dotyczących (w tym również danych transmisyjnych) poprzez określenie rodzaju świadczonych na jego rzecz usług, poprzez udzielenie lub wycofanie zgody na przetwarzanie tych danych (dotyczy przypadków, gdy dane są przetwarzane na podstawie zgody Abonenta) lub poprzez wyrażenie sprzeciwu wobec ich przetwarzania (dotyczy przetwarzania danych osobowych w celach marketingowych lub wobec przekazania tych danych innemu administratorowi danych). Abonentowi przysługuje w każdym momencie uprawnienie do udzielania oraz cofania zgód, takich jak na przesyłanie informacji handlowych, wykorzystywanie telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, jak również umieszczenie danych osobowych w spisie abonentów.

### **§11. Postanowienia końcowe**

1. W razie rozbieżności pomiędzy postanowieniami poszczególnych dokumentów zastosowanie mają w pierwszej kolejności postanowienia Umowy, następnie regulaminów promocji, regulaminów poszczególnych usług, Cennika i niniejszego regulaminu.
2. Niniejszy regulamin znajduje zastosowanie wobec osób, które zawrą Umowę z Dostawcą (w tym dokonają zmiany postanowień już obowiązującej Umowy) po dniu **01.01.2017** r.(włącznie), z zastrzeżeniem odmiennych terminów wskazanych w treści §9.1 i §9.2.