

REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG TELEWIZJI KABLOWEJ
PRZEZ POZNAŃSKĄ SPÓŁDZIELNIĘ MIESZKANIOWĄ „WINOGRADY” W POZNANIU

ROZDZIAŁ I
POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usług telewizji kablowej przez Poznańską Spółdzielnię Mieszkaniową „Winogrady” w Poznaniu, z siedzibą w Poznaniu (61-686), os. Przyjaźni 125B.

§ 2

Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

- 1) Abonent – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Dostawcą Usług,
- 2) Awaria – wada sieci telekomunikacyjnej całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły Wyższej,
- 3) Biuro Obsługi Abonenta lub BOA – biuro do kontaktów z Abonentami i Użytkownikami, 61-686 Poznań, os. Przyjaźni 120,
- 4) Dostawca Usług – przedsiębiorca telekomunikacyjny Poznańska Spółdzielnia Mieszkaniowa „Winogrady” w Poznaniu, z siedzibą w Poznaniu, os. Przyjaźni 125B wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 1805 prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE). Komórką organizacyjną właściwą w sprawach prowadzenia działalności telekomunikacyjnej w Poznańskiej Spółdzielni Mieszkaniowej „Winogrady” w Poznaniu jest Winogradzka Telewizja Kablowa, z siedzibą w Poznaniu (61-686), os. Przyjaźni 120,
- 5) Konsument – osoba fizyczna wnosząca o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu,
- 6) Lokal – nieruchomość lub jej część (np. budynek, mieszkanie, lokal), w której zlokalizowane jest Zakończenie Sieci,
- 7) Monter – osoba upoważniona przez Dostawcę Usług do instalacji, konserwacji i naprawy Urządzeń Dostawcy w Lokalu Abonenta,
- 8) Okres Rozliczeniowy – okres, za który należna jest Opłata Abonamentowa. Wynosi on jeden miesiąc kalendarzowy, począwszy od pierwszego dnia miesiąca a kończąc ostatniego dnia miesiąca,
- 9) Opłata Abonamentowa – opłata ponoszona przez Abonenta w wysokości określonej w Cenniku z tytułu świadczenia Usług przez Dostawcę Usług za jeden Okres Rozliczeniowy,
- 10) Opłata za Przyłączenie do Sieci – opłata za wykonanie niezbędnych czynności, w szczególności instalacji Zakończeń Sieci, montaż Urządzeń Dostawcy mających na celu zapewnienie Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej,
- 11) Pakiet Taryfowy – określona w Cenniku Usługa, grupa Usług lub Programów objętych jedną Opłatą Abonamentową,
- 12) Programy – programy radiowe lub telewizyjne,
- 13) Siła Wyższa – zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia jego skutkom,
- 14) Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych – wykonywanie usług za pomocą własnej sieci, z wykorzystaniem sieci innego operatora lub sprzedaż we własnym imieniu i na własny rachunek usługi telekomunikacyjnej wykonywanej przez innego dostawcę usług,
- 15) Tytuł Prawny – prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, własnościowe lub lokatorskie prawo do lokalu mieszkalnego, prawo do lokalu użytkowego, najem lub inne zdarzenie prawne potwierdzające możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy Usług,
- 16) Umowa - umowa o świadczenie usług telewizji kablowej,
- 17) Urządzenie Końcowe – urządzenie, które nie stanowi własności Dostawcy Usług, zainstalowane w Lokalu, umożliwiające korzystanie Abonentowi z usług telekomunikacyjnych (m.in. odbiornik telewizyjny, radiowy, komputer, aparat telefoniczny, konsola do gier),
- 18) Urządzenia Dostawcy – urządzenia zainstalowane przez Dostawcę Usług niezbędne do świadczenia usługi, pozostające własnością lub w dyspozycji Dostawcy Usług przez okres obowiązywania Umowy, po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu (m.in. dekodery, modemy kablowe, terminale multimedialne),
- 19) Usługa – usługa telewizji kablowej,
- 20) Usterka – wada sieci, która umożliwia świadczenie usług przez Dostawcę Usług z ograniczeniami,
- 21) Użytkownik – podmiot żądający świadczenia Usługi, dla zaspokojenia własnych potrzeb,
- 22) Zakończenie Sieci - fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do publicznej sieci telekomunikacyjnej; w przypadku sieci stosujących komutację lub przekierowywanie, Zakończenie Sieci identyfikuje się za pomocą konkretnego adresu sieciowego, który może być przypisany do numeru lub nazwy Abonenta.

§ 3

1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy.
2. Dostawca Usług może wprowadzić odrębną regulamin, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Regulamin promocyjny”).
3. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy Usług.

§ 4

1. Dostawca Usług umożliwia Abonentowi korzystanie z Usług, o których mowa w Rozdziale II oraz:
 - 1) przyłączenia do sieci,
 - 2) konserwacji sieci,
 - 3) usług serwisowych
 - 4) innych usług określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku.
2. Dostawca Usług na bieżąco monitoruje ruch w sieci. W przypadku przekroczenia określonego poziomu obciążenia łączy, gwarantującego świadczenie Usług na oferowanym poziomie, uruchamiane są dodatkowe łącza telekomunikacyjne.
3. Informacje dotyczące bieżącej wartości wskaźników jakości Usług dostępne są na stronie internetowej Dostawcy Usług.
4. Dostawca Usług nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji w ramach świadczonych Usług, z zastrzeżeniem działań, jakie Dostawca Usług uprawniony jest podejmować w związku z naruszeniem bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług.
5. Operator gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego Urządzenia Końcowego w zakresie przewidzianym ustawą z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.

ROZDZIAŁ II
USŁUGA TELEWIZJI KABLOWEJ

§ 5

1. Dostawca Usług zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnały Programów.
2. Abonentowi mogą zostać udostępnione bez dodatkowych opłat dodatkowe Programy w szczególności w celach testowych lub promocyjnych. Takie udostępnianie lub zaprzestanie udostępniania takiego Programu nie wymaga uprzedniego powiadomienia o tym Abonenta oraz nie upoważnia Abonenta do wypowiedzenia Umowy.
3. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo emisji Programów w pełnym paśmie częstotliwości w Sieci. Zmiana częstotliwości emisji (kanału) Programu nie stanowi zmiany Umowy. O takiej zmianie Abonenci będą informowani, w szczególności za pośrednictwem strony internetowej Dostawcy Usług.
4. Abonent uprawniony jest do korzystania z usługi telewizji kablowej wyłącznie na użytek własny, w sposób nie łączący się z osiąganiem korzyści majątkowych.
5. Szczegółowe informacje dotyczące usług, o których mowa w ust. 1 - 4, znajdują się na stronie internetowej Dostawcy Usług.

ROZDZIAŁ III
TRYB I WARUNKI ZAWARCIA, ZMIANY LUB ROZWIĄZANIA UMOWY.

§ 6

1. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub na czas określony. W przypadku Konsumenta początkowy okres obowiązywania Umowy na czas określony nie może być dłuższy niż 24 miesiące. Dostawca Usług zapewnia Użytkownikowi możliwość zawarcia umowy o świadczenie Usług również na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy.
2. Umowa może być zawarta w formie pisemnej w BOA lub poza siedzibą Dostawcy Usług.
3. W przypadku zawarcia Umowy w formie pisemnej poza siedzibą Dostawcy Usług, Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w terminie dziesięciu dni od dnia jej zawarcia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie do Dostawcy Usług oświadczenia przed jego upływem. W razie skorzystania z prawa odstąpienia, Umowa uważana jest za niezawartą.
4. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, w przypadku określonym w ust. 3, zamieszczono w treści Umowy.

5. Dostawca Usług zaprzestaje świadczenia Usług w dniu otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Za świadczone Usługi w czasie od dnia zawarcia Umowy do dnia wpływu do Dostawcy Usług oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Dostawcy Usług przysługuje odpowiednie wynagrodzenie zgodnie z Cennikiem, proporcjonalne do okresu jej świadczenia Abonentowi.
6. Umowa może być zawarta z Użytkownikiem legitymującym się Tytułem Prawnym do Lokalu.
7. W przypadku posiadania przez Użytkownika Tytułu Prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, zawarcie Umowy wymaga przedstawienia przez Użytkownika pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego lub członka spółdzielni mieszkaniowej na instalację Urządzeń Dostawcy w Lokalu.
8. Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - 1) podania przez Użytkownika będącego osobą fizyczną następujących danych:
 - a) nazwiska i imienia,
 - b) adresu miejsca zamieszkania lub adresu korespondencyjnego, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
 - c) numeru ewidencyjnego PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
 - d) nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu,
 - 2) dostarczenia przez Użytkownika dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy Usług wynikającego z Umowy,
 - 3) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej użytkownika końcowego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług 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. Nr 81, poz. 530). Dostawca Usług powiadamia Użytkownika o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
9. Dostawca Usług może odmówić Użytkownikowi zawarcia umowy lub zawrzeć Umowę o świadczenie publicznie dostępnych Usług telekomunikacyjnych na warunkach mniej korzystnych dla Użytkownika w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy.

§ 7

1. Zmiana Umowy może być dokonana w formie pisemnej w BOA.
2. Zmiana Umowy następuje wraz z początkiem nowego Okresu Rozliczeniowego.

§ 8

Umowa zawarta na czas określony dłuższy niż rok ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent nie złoży stosownego oświadczenia woli najpóźniej w terminie 14 dni przed upływem terminu obowiązywania Umowy. Z dniem przedłużenia Umowy na czas nieokreślony Abonent będzie zobowiązany do uiszczania Opłaty Abonamentowej w wysokości dotychczas obowiązującej.

§ 9

1. Dostawca Usług dostarcza Abonentowi na piśmie lub na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany Umowy (w tym także Regulaminu i Cennika) z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie.
2. Okres, o którym mowa w ust.1, może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji regulatora rynku telekomunikacyjnego.
3. Abonent uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1, przy czym termin na realizację tego prawa upływa z dniem poprzedzającym dzień wejścia tych zmian w życie.
4. W razie skorzystania przez Abonenta z prawa, o którym mowa w ust. 3, Dostawcy Usług nie przysługuje zwrot ulgi udzielonej Abonentowi przy zawieraniu Umowy, z zastrzeżeniem ust. 8.
5. W przypadku gdy Abonent nie wypowiedział Umowy, w sposób określony w ust. 3, uważa się, że akceptuje zmianę Umowy, Regulaminu i Cennika.
6. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji regulatora rynku telekomunikacyjnego, Dostawca Usług podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy jeśli takie unormowanie wynika z przepisów prawa.
7. Abonent uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 6, przy czym termin na realizację tego prawa upływa z dniem poprzedzającym dzień wejścia tych zmian w życie.
8. W przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa, o którym mowa w ust. 6, Dostawcy Usług przysługuje proporcjonalny do okresu, na jaki zawarto umowę o świadczenie Usług, zwrot ulgi udzielonej Abonentowi przy zawieraniu Umowy.
9. W przypadku gdy Abonent nie wypowiedział Umowy, w sposób określony w ust. 7, uważa się, że akceptuje zmianę warunków Regulaminu i Cennika.

§ 10

Dostawca Usług niezwłocznie informuje Abonenta na piśmie lub elektronicznie na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby Dostawcy Usług. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

ROZDZIAŁ IV ZASADY KORZYSTANIA ORAZ INSTALACJA ZAKOŃCZEŃ SIECI I URZĄDZEŃ DOSTAWCY

§ 11

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń Dostawcy w Lokalu, to oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów, wykonanie Zakończenia Sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Montera i zaakceptowany przez Abonenta.
2. Abonent jest zobowiązany umożliwić Monterowi instalację Urządzeń Dostawcy w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu.
3. Podczas instalacji Urządzeń Dostawcy, w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
4. Potwierdzeniem zainstalowania Urządzeń Dostawcy w Lokalu jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Montera. Dokument ten zawiera wykaz Urządzeń Dostawcy przekazanych Abonentowi.

§ 12

1. Dostawca Usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi urządzenia sprawne i prawidłowo funkcjonujące. Odbiór Urządzeń Dostawcy przez Abonenta jest jednoznaczny z potwierdzeniem, że nie posiadały one widocznych uszkodzeń lub wad, które Abonent mógł zauważyć.
2. Abonent jest zobowiązany do używania Urządzeń Dostawcy zgodnie z ich instrukcją eksploatacji.
3. Urządzenie Dostawcy zainstalowane w Lokalu i oddane Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy Usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Urządzeniu Dostawcy, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile odrębne postanowienia Umowy nie stanowią inaczej.
4. Abonent jest uprawniony do używania Urządzenia Dostawcy wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Urządzeń Dostawcy wymaga pisemnej zgody Dostawcy Usług.
5. Z chwilą oddania Urządzenia Dostawcy Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Urządzenia Dostawcy. Abonent zobowiązany jest poinformować Dostawcę Usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Urządzenia Dostawcy oddanego Abonentowi przez Dostawcę do używania.

ROZDZIAŁ V OPŁATY

§ 13

1. Cennik jest integralną częścią Umowy. Jest on podawany przez Dostawcę Usług do publicznej wiadomości oraz dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także każdorazowo na żądanie Abonenta. Aktualny Cennik jest również dostępny na stronie internetowej Dostawcy Usług oraz w BOA.
2. Abonent, w związku z korzystaniem z Usług świadczonych przez Dostawcę Usług, wnosi na rzecz Dostawcy Usług Opłatę za Przyłączenie do Sieci oraz Opłatę Abonamentową.
3. Opłata Abonamentowa obejmuje:
 - 1) dostęp do sieci,
 - 2) korzystanie z Usług przypisanych w Cenniku do danej Opłaty Abonamentowej,
 - 3) obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych serwisów oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
4. Opłatę Abonamentową, Opłatę za Przyłączenie do Sieci Abonent wnosi w wysokości określonej w Cenniku.

ROZDZIAŁ VI
ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG, ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ, POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE
§ 14

1. Urządzenie Końcowe podłączone do Zakończenia Sieci powinno spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności, deklaracją zgodności) lub innym oznaczeniem wynikającym z obowiązujących przepisów prawa.
2. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady Urządzeń Końcowych i nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniechania działań Abonenta.
3. Dostawca Usług realizuje obsługę serwisową w zakresie:
 - 1) przyjmowania reklamacji,
 - 2) realizacji zleceń,
 - 3) udzielania Użytkownikom i Abonentom informacji odnośnie świadczonych Usług, Urządzeń Dostawcy w związku z korzystaniem z Usług oraz zasad postępowania w przypadku ich Awarii.
4. Problemy związane z nieprawidłowym funkcjonowaniem sieci Abonent może zgłaszać telefonicznie lub osobiście w Serwisie Winogradzkiej Telewizji Kablowej, który mieści się w Poznaniu (61-686), os. Przyjaźni 120. Ponadto powyższe problemy można zgłaszać za pomocą formularza kontaktowego znajdującego się na stronie internetowej Dostawcy Usług.
5. Usunięcie Usterki następuje w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 5 dni roboczych od jej zgłoszenia, Dostawca Usług określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
6. Usunięcie Awarii następuje nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od czasu ich zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia, Dostawca Usług określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
7. Abonent zobowiązany jest umożliwić Monterowi dostęp do Urządzeń Dostawcy znajdujących się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Usterki i Awarii w godzinach od 7 do 22. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
8. Naprawa lub wymiana Urządzeń Dostawcy następuje:
 - 1) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Urządzeniu Dostawcy,
 - 2) odpłatnie, w przypadku utraty Urządzeń Dostawcy lub uszkodzeń będących następstwem używania Urządzeń Dostawcy niezgodnie z Umową, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem.
9. Wydanie sprawnego Urządzenia Dostawcy następuje po dostarczeniu przez Abonenta do BOA wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego Urządzenia Dostawcy, względnie oświadczenia o jego utracie.
10. Dostawca zastrzega, iż prawidłowe świadczenie Usług wymaga okresowego prowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych i modernizacyjnych Sieci, skutkujących krótkotrwałymi, nie trwającymi łącznie dłużej niż 24 godziny, przerwami w możliwości korzystania z Usług. Prace te prowadzone będą przez Dostawcę Usług na ogół w porze nocnej, w sposób zapewniający minimalizowanie ich uciążliwości dla Abonentów. Przerwa trwająca dłużej niż 24 godziny traktowana jest jako Awaria.
11. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 Opłaty Abonamentowej za Usługę, której dotyczy Awaria.
12. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 11, nie przysługuje, jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
13. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

§ 15

1. Abonentowi przysługuje prawo składania reklamacji dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania Usług. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku wnoszenia Opłaty Abonamentowej.
2. 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) adres Lokalu
 - 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług,
 - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent żąda 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 gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,
 - 8) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt 1-5, 7 lub 8, Dostawca Usług, 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.
4. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez pracownika Dostawcy Usług w BOA, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną.
5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w BOA, Dostawca Usług jest obowiązany 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, Dostawca Usług jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację. Powyższych zasad nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
7. 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 rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
8. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust.7, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca Usług niezwłocznie powiadamia reklamującego.
9. 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 Usług odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
10. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania sądowego. W przypadku, gdy osobą reklamującą jest Konsument, ma on również prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa UKE lub przed sądem polubownym przy Prezesa UKE.

ROZDZIAŁ VII

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH, ZACHOWANIE TAJEMNICY TELEKOMUNIKACYJNEJ, ZAPEWNIENIE BEZPIECZEŃSTWA I INTEGRALNOŚCI SIECI ORAZ USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

§ 16

1. Dostawca Usług jest administratorem danych osobowych dotyczących Abonenta. Dostawca Usług przetwarza dane transmisyjne w zakresie niezbędnym do wykonania usługi telekomunikacyjnej. Przetwarzanie danych osobowych i transmisyjnych prowadzone będzie w celu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz w celu promocji (marketingu) produktów własnych.
2. Abonent ma prawo wpływu na zakres przetwarzanych danych osobowych i transmisyjnych, a w szczególności do:
 - 1) dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania,
 - 2) sprzeciwu wobec ich przetwarzania w celach promocyjnych (marketingowych) oraz wobec przekazywania danych innym podmiotom,
 - 3) żądania zaprzestania przetwarzania danych osobowych ze względu na szczególną sytuację.
3. Na przetwarzanie danych, o których mowa w § 6 ust. 8 pkt. 1, nie jest wymagana zgoda Abonenta.
4. Na przetwarzanie innych danych osobowych wymagana jest zgoda Abonenta.

§ 17

1. Dostawca Usług podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami.
2. Dostawca Usług publikuje na swojej stronie internetowej aktualne informacje o:

- 1) wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę Usług, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach,
 - 2) potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez abonentów z usług telekomunikacyjnych,
 - 3) rekomendowanych środków ostrożności i najbardziej popularnych sposobach zabezpieczania telekomunikacyjnych Urządzeń Końcowych przed oprogramowaniem złośliwym lub szpiegującym,
 - 4) przykładowych konsekwencjach braku lub nieodpowiedniego zabezpieczenia telekomunikacyjnych Urządzeń Końcowych.
3. Obowiązek, o którym mowa w ust. 2 pkt 2 - 4, może być zrealizowany przez umieszczenie na stronie internetowej Dostawcy Usług odnośnika do strony internetowej UKE lub innego podmiotu zajmującego się bezpieczeństwem sieci.
4. Dostawca Usług podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi usługami, w tym:
- 1) eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług,
 - 2) przerwanie lub ograniczenie Świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług.
5. W przypadku podjęcia środków, o których mowa w ust. 4, Dostawca Usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.

ROZDZIAŁ VIII POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 18

1. W sprawach nieuregulowanych Umową i niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks Cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93, z późn. zm.), ustawy z dnia 29 grudnia 1992 r. o radiofonii i telewizji (Dz. U. Nr 7, poz. 34, z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800, z późn. zm.).
2. Postanowienia niniejszego Regulaminu i Umowy należy wyklądać z uwzględnieniem przepisów powszechnie obowiązującego prawa. W przypadku niezgodności postanowienia Regulaminu lub Umowy z przepisem powszechnie obowiązującego prawa lub ich tożsamości z treścią klauzul wpisanych do Rejestru klauzul niedozwolonych, postanowienia te zgodnie z interesem Konsumenta i wymogami prawa, w wadliwej części lub całości nie znajdują zastosowania. Dostawca Usług po powzięciu wiadomości o takiej niezgodności podejmuje działania zmierzające do zmiany wadliwych postanowień.
3. Niniejszy Regulamin wprowadza się w życie z dniem 22 czerwca 2013r. uchwałą Zarządu nr 343 z dnia 15.05.2013r.