



Załącznik nr 5 .

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych dla Biznesu

§1. Wstęp

Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez **Telsat.tv Sp. z o.o.** z siedzibą w Częstochowie (42-202) przy ul. Wilsona 10/12 lok 56B, zarejestrowaną w KRS pod numerem 619151 (Sąd Rejonowy w Częstochowie, XVII Wydział Gospodarczy KRS), NIP 9492208796, kapitał zakładowy 500000 zł, zwaną dalej **Dostawcą**, dla **Klientów Biznesowych**

§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 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) **Dedykowany Personel** – dedykowani indywidualnie danemu Abonentowi wyspecjalizowani pracownicy Dostawcy przeznaczeni do bezpośredniej obsługi Abonenta; 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) **Klient biznesowy** – Abonent zawierający umowę w celach bezpośrednio związanych z

prowadzoną przez niego 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 pozostałych 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** –
www.telsat.tv;

12) **Sieć** – sieć telekomunikacyjna wykorzystywana przez Dostawcę w celu świadczenia usług, w tym okablowanie Lokalu i Urządzenia końcowe;

13) **Minimalny okres świadczenia usługi** - wskazany w umowie i liczony od momentu podpisania Protokołu odbioru technicznego najkrótszy możliwy czas trwania Umowy, po upływie którego Abonent może rozwiązać Umowę bez konieczności zwrotu udzielonych ulg.

14) **Protokół odbioru technicznego** – podpisany przez Strony (albo wyłącznie przez Dostawcę w przypadku nieuzasadnionej odmowy podpisania przez Abonenta) dokument stanowiący potwierdzenie wykonania Aktywacji zgodnie z umową;

15) [skreślony]

16) **Urządzenie końcowe** – urządzenie telekomunikacyjne udostępniane Abonentowi na czas trwania Umowy w celu świadczenia usług, w szczególności modem internetowy;

17) **Urządzenie odbiorcze** – urządzenie wykorzystywane przez Abonenta do korzystania z usług, w szczególności komputer lub telefon;

18) **Usługa dodatkowa** – usługa powiązana w ofercie Dostawcy ze świadczoną na rzecz Abonenta usługą podstawową (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 przyznania ulgi 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 w tym okresie 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 zawinionym naruszeniem przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu.

6. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych jest zawierana pomiędzy Dostawcą a Abonentem wyłącznie w formie pisemnej.

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 Abonentowi za pośrednictwem Dedykowanego Personelu oraz w Serwisie internetowym.

8. Ewentualne koszty obsługi serwisowej niewchodzącej w zakres Podstawowej obsługi serwisowej określa Cennik lub umowa (jeżeli koszty te ustalane są indywidualnie).

9. Zakres ewentualnych świadczonych przez Dostawcę usług posprzedażnych wraz z należnymi z tego tytułu opłatami określa Cennik lub umowa (jeżeli usługi te lub ich koszty ustalane są indywidualnie).

§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 w rozumieniu art. 359 § 21 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.

9. W przypadku świadczenia usług (w tym usług określonego rodzaju lub o określonych parametrach) wyłącznie przez część Okresu Rozliczeniowego, opłata okresowa należna za ten miesiąc naliczana jest w wysokości proporcjonalnej do liczby dni świadczenia tych usług w danym Okresie rozliczeniowym.

10. W przypadku przyznania Abonentowi przez Dostawcę indywidualnych ulg na określone opłaty, roszczenie Dostawcy z tytułu rozwiązania umowy przed

upływem wskazanego w niej Minimalnego okresu świadczenia usługi nie może przekroczyć wartości tych ulg, 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.

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.

12. Po upływie minimalnego okresu korzystania z usług, o którym mowa w §4.10, Abonent nadal uprawniony będzie do uiszczenia opłat zgodnie z przyznaną ulgą, chyba że umowa stanowi inaczej.

§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.

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 przebywać upoważniony przez Abonenta przedstawiciel.

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 przed utratą (w tym również spowodowaną kradzieżą), zniszczeniem lub uszkodzeniem. Dostawca jest uprawniony do obciążenia Abonenta kosztami 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, chyba że umowa stanowi inaczej.

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. Listę Urządzeń końcowych stosowanych przez Dostawcę udostępnia

Dedykowany Personel. 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. Za Awarię nie uważa się przerwy w świadczeniu usług lub niedotrzymania uzgodnionych parametrów jej jakości, jeżeli powstały one wskutek: działań Abonenta lub okoliczności, za które on odpowiada, awarii Urządzeń Odbiorczych lub Urządzeń końcowych Abonenta (innych niż udostępnione przez Dostawcę), siły wyższej, podmiotów trzecich, za które nie odpowiada Dostawca, awarii powstałych poza Siecią Dostawcy, działań podjętych przez Dostawcę w zakresie uprawnień przyznanych mu umową lub przepisami prawa. 2. Dostawca zobowiązuje się do usuwania Awarii w terminie do 24 godzin od daty uzyskania informacji o Awarii, o ile Abonent nie uzgodni z Dostawcą innego terminu. Termin usunięcia Awarii może ulec wydłużeniu, jeżeli jego dochowanie przez Dostawcę, rozsądnie oceniając nie będzie możliwe bez konieczności poniesienia znacznych nakładów finansowych lub

organizacyjnych. O wyłączeniu i przewidywanym terminie usunięcia Awarii Dostawca niezwłocznie powiadomi Abonenta.

3. Abonent ma obowiązek współdziałać z Dostawcą w celu ustalenia i usunięcia Awarii, jeśli takie współdziałanie może mieć wpływ na czas i koszty usunięcia Awarii, a w szczególności udostępnić odpowiednie pomieszczenia lub urządzenia. W braku wymaganego współdziałania maksymalny czas usunięcia Awarii ulega zawieszeniu do momentu skutecznego podjęcia przez Abonenta stosownych działań.

4. Dostawca na żądanie Abonenta uiszcza zwrot z tytułu przekroczenia maksymalnego czasu usunięcia Awarii w wysokości 3 % opłaty okresowej należnej za daną usługę podstawową (tj. bez innych dodatkowych opłat okresowych należnych od Abonenta za danych Okres Rozliczeniowy), za **każdą dobę przekroczenia** maksymalnego czasu usunięcia Awarii, nie więcej jednak niż **100%** tej opłaty okresowej. Należności te przysługują za okres od powzięcia przez Dostawcę informacji o zaistnieniu podstawy odpowiedzialności odszkodowawczej (w szczególności poprzez otrzymanie zgłoszenia Awarii od Abonenta) i wyczerpują roszczenia Abonenta z tytułu Awarii. Realizacja uprawnienia następuje w drodze postępowania reklamacyjnego. Roszczenie nie przysługuje 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 przypadkach opisanych w §6.10. 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. Abonent może kontaktować się z przedstawicielami Dostawcy odpowiedzialnymi za obsługę serwisową za pośrednictwem

Dedykowanego Personelu.

13. Nie naruszając postanowień Umowy przewidujących dokonanie czynności prawnej w szczególnej formie,

Dostawca będzie porozumiewał się z Abonentem za pośrednictwem danych 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. 14.

Odpowiedzialność Dostawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy ograniczona jest do wysokości faktycznie poniesionych strat.

Odpowiedzialność z tytułu utraconych korzyści i szkód pośrednich Dostawcy jest

umownie wyłączona. Zakres odpowiedzialności Dostawcy określony powyżej jest całkowitą formą odpowiedzialności Dostawcy w stosunku do Abonenta z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy abonenckiej i ograniczony jest w danym Okresie rozliczeniowym do wysokości miesięcznej Opłaty okresowej za daną usługę podstawową.

§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 niezwłocznego informowania Dostawcy o każdej zmianie adresu podanego w Umowie. Do czasu dopełnienia powyższego obowiązku, korespondencja kierowana przez Dostawcę na ostatni znany adres Abonenta jest uważana za skutecznie doręczoną.

§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) Firmę oraz adres Abonenta;

b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

d) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, NIK lub adres instalacji/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 za pośrednictwem Dedykowanego Personelu, 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. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się 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:

a) w formie pisemnej - osobiście za pośrednictwem Dedykowanego Personelu albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia

23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe;

b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu za pośrednictwem Dedykowanego Personelu;

c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej pod adresem wskazanym na stronie internetowej Dostawcy.

8. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego za pośrednictwem Dedykowanego Personelu, 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 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 jednostka Dostawcy rozpatrująca 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:

a) Nazwę jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację;

b) informację o dniu złożenia reklamacji;

c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;

d) 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);

e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym;

f) 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:

a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;

b) 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 umożliwia 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.

§9. 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. postanowienia indywidualnego zamówienia, a następnie umowy, regulaminów poszczególnych usług, Cennika i niniejszego regulaminu. W razie rozbieżności pomiędzy postanowieniami poszczególnych

4. Dostawca nie gromadzi danych o lokalizacji, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia rachunku.

5. 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 za pomocą środków komunikacji elektronicznej (dot. osób fizycznych), wykorzystywanie telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, jak również umieszczenie danych osobowych w spisie abonentów (dot. osób fizycznych).

§10. Postanowienia końcowe

1. dokumentów zastosowanie mają w pierwszej kolejności