

I

Postanowienia wstępne i definicje

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych (zwany dalej Regulaminem), określa szczegółowe zasady świadczenia usług przez PPHU "ELIZA" Sp. z o.o. ul. Traugutta 10, 58-371 Boguszów Gorce, NIP 8863008862, REGON 383265530 (zwaną dalej Operatorem).
2. Operator świadczy usługi w zasięgu Sieci TVK i w zakresie istniejących możliwości technicznych.
3. Podstawę korzystania z usług, jak również ich świadczenia, stanowią:
 - Umowa abonencka o świadczenie usług telekomunikacyjnych (zwana dalej Umową),
 - Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych (zwany dalej Regulaminem),
 - Cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych (zwany dalej Cennikiem),
 - Regulamin promocji, jeżeli Umowa abonencka zawarta zostanie na warunkach promocyjnych.Aktualny Cennik, Regulamin oraz Regulaminy promocji, jak również Oferta programowa, dostępne są na stronie internetowej Operatora (www.tvkgorce.com.pl) oraz na każde żądanie Abonenta pod adresem poczty elektronicznej tvkgorce@interia.pl, jak również w Biurze Obsługi Klienta. W przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych, Regulaminy promocji traktować należy jako uregulowania szczególne wobec Regulaminu oraz Cennika.
4. Ilekroć w Regulaminie użyto podanych niżej słów lub zwrotów, mają one następujące znaczenie:
 - a) **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, z którą Operator zawarł na piśmie Umowę;
 - b) **Aktywacja** - uruchomienie Usług w Zakończeniu sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z usług w Lokalu przyłączonym do Sieci tvk;
 - c) **Awaria** - nieplanowana przez Operatora nieprawidłowość funkcjonowania Sieci tvk lub Sprzętu, skutkująca zaprzestaniem lub istotnym pogorszeniem jakości świadczonych Usług;
 - d) **Instalacja** - wykonanie, modyfikacja lub kontrola prawidłowości wykonania Przyłącza Abonenckiego w Lokalu, mające na celu przyłączenie Lokalu do Sieci tvk;
 - e) **Lokal** - miejsce świadczenia Usług, wskazane w Umowie;
 - f) **Okres rozliczeniowy** - miesięczny okres, za który obliczane są należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczenia Usług, pokrywający się z miesiącem kalendarzowym;
 - g) **Oplata abonamentowa** (Abonament) - należna Operatorowi od Abonenta stała opłata miesięczna za korzystanie z Usług.
 - h) **Pakiet** - określona grupa - programów telewizyjnych i dostępu do internetu
 - i) **Podstawowa obsługa serwisowa** - obejmuje usługi w zakresie prawidłowości funkcjonowania Sieci tvk, jak również możliwość konsultacji z Biurem Obsługi Klienta w sprawach korzystania z Usług;
 - j) **Przyłącze Abonenckie** - Zakończenie Sieci wraz ze Sprzętem;
 - k) **Rachunek** - dokument księgowy będący podstawą dokonywanych przez Abonenta płatności za Usługi (faktura VAT lub inny dokument wymagany przepisami prawa);
 - l) **Sieć tvk** - sieć telekomunikacyjna Operatora, wykorzystywana do świadczenia Usług;
 - m) **Sprzęt** - urządzenia stanowiące własność Operatora, oddane do używania Abonentowi w celu świadczenia usług; (kabel, rozgałęźniki)
 - n) **Umowa** - umowa zawarta z Abonentem na piśmie, na podstawie której Operator zobowiązuje się świadczyć Usługi objęte tą umową,
 - o) **Urządzenie Abonenckie** - urządzenie telekomunikacyjne lub jego podzespół przeznaczone do korzystania z Usług, podłączone do zakończenia sieci. Na urządzenia Abonenckie może składać się sprzęt jak też urządzenia stanowiące własność Abonenta (telewizor, komputer itp.);
 - p) **Usługa** - świadczona przez Operatora na rzecz Abonenta usługa dostarczania sieci telekomunikacyjnej, usługa dostępu do programów telewizyjnych w sieci kablowej i Internetu, jak również usługi serwisowe oraz towarzyszące. Zakres Usług świadczonych na rzecz poszczególnych Abonentów określa Umowa;
 - q) **Zakończenie Sieci** - gniazdo przystosowane do przyłączania urządzeń końcowych do Sieci TVK, zainstalowane w Lokalu.
 - r) **Teletekst** - kanał informacyjno-reklamowy, na którym Operator przekazuje wszystkie informacje dla Abonenta
 - s) **Modem Kablowy** - urządzenie umożliwiające abonentowi korzystanie z usługi Internetu łączące URZĄDZENIE ABONENCKIE przez gniazdo dodatkowe.

II

Warunki zawarcia umowy

1. Umowa zostaje zawarta po spełnieniu określonych w Regulaminie warunków oraz stwierdzeniu przez Operatora istnienia technicznej możliwości Instalacji oraz Aktywacji, w tym również na podstawie wniosku, złożonego przez Abonenta w formie pisemnej lub ustnej.
2. W przypadku braku możliwości Instalacji lub Aktywacji, lub w przypadku gdyby rodziły one konieczność poniesienia znacznych kosztów przez Operatora, związanych z rozbudową sieci tvk, Operator może uzgodnić z Abonentem w osobnym porozumieniu sposób wykonania zleconych usług, w szczególności ich termin i koszt.
3. Instalacja wykonana być może wyłącznie na rzecz podmiotu posiadającego odpowiedni tytuł prawny do lokalu. Operator może odmówić Instalacji, w przypadkach opisanych we właściwych przepisach, w szczególności uzależnić wykonanie takiej czynności od współdziałania uprawnionego, o którym mowa w art. 684 KC w związku z art. 32 ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych. Operator może żądać przedstawienia informacji lub dokumentów, potwierdzających przysługiwanie tytułu prawnego opisanego w niniejszym ustępie.
4. Operator, w przypadku powzięcia wątpliwości odnośnie możliwości wykonania przez podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy zobowiązań, może uzależnić zawarcie Umowy abonenckiej od:
 - a) dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora;
 - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej podmiotu ubiegającego się o zawarcie Umowy, wynikającej z danych będących w posiadaniu dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej, w przewidzianym przepisami trybie; Operator powiadamia podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy o wystąpieniu takiego zastrzeżenia,
 - c) odmówienia przekazania Operatorowi przez podmiot inny niż osoba fizyczna kopii dokumentów dotyczących statusu prawnego, siedziby oraz nadania numerów NIP i REGON;
 - d) gdy podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z Umowy zawartej z Operatorem w szczególności zalega z opłatami na rzecz Operatora;
 - e) gdy wcześniejsza Umowa o świadczenie Usług, zawarta z podmiotem ubiegającym się o zawarcie Umowy lub inną osobą korzystającą z Usług w danym lokalu, została rozwiązana przez Operatora lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu.
5. Operator może odmówić zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla podmiotu ubiegającego się o zawarcie Umowy a w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej. W szczególności Operator może żądać zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy poprzez dokonanie przedpłaty w wysokości sumy opłaty instalacyjnej oraz aktywacyjnej, jak również trójkrotności należnej Opłaty abonamentowej. Operator może również żądać złożenia kaucji za Sprzęt oddany do używania.

III

Zawarcie umowy

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej na czas nieokreślony albo na czas określony, na podstawie odpowiedniego zapisu Umowy po spełnieniu przez Abonenta warunków określonych w Regulaminie oraz pod warunkiem stwierdzenia przez Operatora istnienia możliwości technicznych do wykonania usług w ramach umowy.
2. Umowa jest zawierana:
 - a) w imieniu Operatora przez osobę przez niego upoważnioną;
 - b) przez Abonenta - osobiście lub przez działającego w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciela ustawowego lub pełnomocnika. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Operatora oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej. Postanowienia te znajdują odpowiednie zastosowania do zmiany Umowy w trakcie jej obowiązywania.
3. Umowa może być zawarta po udokumentowaniu przez Abonenta:
 - a) w przypadku osób fizycznych: nazwisk i imion;
 - b) miejsca i daty urodzenia;
 - c) adresu miejsca zamieszkania i adresu korespondencyjnego jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania;
 - d) numeru ewidencyjnego PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej;

e) nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu;
f) zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Oprócz danych, o których mowa powyżej, Operator może, za zgodą Abonenta będącego osobą fizyczną, przetwarzać inne dane tego Abonenta w związku ze świadczoną usługą, w szczególności numer konta bankowego lub karty płatniczej, a także adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych.

4. Operator zastrzega sobie prawo odmowy uwzględnienia danych zawartych w dokumentach, jeśli dokumenty te są zniszczone lub budzą uzasadnione wątpliwości, co do ich autentyczności lub kompletności.

IV

Rozpoczęcie świadczenia Usług

1. Termin rozpoczęcia świadczenia Usług oraz naliczania należnych Operatorowi opłat określa Umowa.
2. Rozpoczęcie świadczenia Usług wymaga instalacji Przyłącza abonenckiego i aktywacji zamówionej Usługi.
3. Zakończenie Instalacji i Aktywacji potwierdzone zostanie sporządzonym przez Strony Protokołem Odbioru Technicznego.

V

Opłaty, zasady naliczania, rachunki, sposoby płatności

1. Zmiana Pakietu w sieci kablowej, może wymagać uiszczenia opłaty aktywacyjnej, wskazanej w Cenniku.
2. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczenia opłat w wysokości określonej w aktualnym Cenniku Operatora lub Umowie, gotówką w siedzibie Operatora lub przelewem na konto Operatora podając przy tym nr Abonenta oraz określając okres za jaki dokonuje płatności.
4. Opłatę uważa się za dokonaną z chwilą złożenia przez Abonenta wykonalnego polecenia przelewu.
5. Jeżeli w trakcie Okresu rozliczeniowego nastąpi rozpoczęcie świadczenia Usługi, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia Opłat abonamentowych w wysokości proporcjonalnej do ilości dni, w których świadczone były te Usługi. Jako zasadę proporcjonalności przyjmuje się 1/30 Opłaty abonamentowej dotyczącej świadczonej Usługi, za każdy rozpoczęty dzień świadczenia tej Usługi.
6. W przypadku opóźnienia w płatności kwot należnych Operatorowi, Abonent zobowiązany jest do zapłacenia odsetek -ustawowych za każdy dzień opóźnienia.
7. operator może naliczyć odsetki od zaległej płatności, nawet jeżeli abonent nie otrzymał faktury. Taka sytuacja może mieć miejsce w przypadku, gdy abonent nie poinformował operatora o braku otrzymania faktury.
8. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych ma charakter ciągły. Oznacza to, że abonent powinien spodziewać się otrzymania rachunku w mniej więcej znanym terminie. Jeżeli rachunek nie został dostarczony, wówczas abonent jest zobowiązany do powiadomienia operatora o tym fakcie. Po otrzymaniu informacji o wysokości należności, abonent powinien ją jak najszybciej uregulować, nie czekając na otrzymanie duplikatu faktury.
9. Jeżeli abonent nie poinformował operatora o nieotrzymaniu faktury, wówczas termin jej płatności cały czas biegnie. Jego przekroczenie może spowodować naliczenie odsetek przez operatora.

VI

Postanowienia wspólne dotyczące wszystkich rodzajów usług

1. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy wyłącznie w zakresie określonym w Umowie i Regulaminie, o ile nie przewidziano inaczej w Ustawie.

2. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, chyba że są one wynikiem działania Abonenta, niedochowania przez Abonenta przepisów prawa lub postanowień niniejszego Regulaminu i Umowy.
3. Operator nie będzie ponosić odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta zobowiązania wynikającego z Regulaminu, Cennika, Umowy lub warunków specjalnych, w zakresie w jakim niewykonanie przez Abonenta takiego zobowiązania miało wpływ na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy przez Operatora.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady urządzeń niż Urządzeń Abonenckich i nie dokonuje ich naprawy, regulacji lub adaptacji.
5. Operator nie bierze odpowiedzialności za treść przesyłanych programów.
6. Abonent korzystając z Usług nie może:
 - a) powodować zakłóceń w Sieci TVK,
 - b) ingerować w Sieć TVK, w tym w szczególności podłączać do niej Urządzeń abonenckich poza Zakończeniem sieci lub przyłączać do Zakończenia sieci więcej niż jednego Urządzenia abonenckiego, bez zawarcia odpowiedniej umowy z Operatorem
 - c) dokonywać nieuprawnionych zmian w Sprzęcie, Sieci TVK lub Zakończeniu sieci,
 - d) korzystać z Usług lub Sprzętu poza Lokalem uzgodnionym z Operatorem, jak również umożliwiać osobom trzecim korzystanie z Usług bądź Sprzętu, poza Lokalem uzgodnionym z Operatorem lub za wynagrodzeniem,
 - e) uzyskiwać, przy wykorzystaniu Usług, w sposób sprzeczny z przepisami prawa, dostępu do danych znajdujących się w posiadaniu osób trzecich (tzw. hackerstwo),
 - f) rozpowszechniać przy wykorzystaniu Usług przekazów szkodliwych (wirusów itp.) lub niepożądanych (tzw. spamu),
 - g) wywoływać zakłóceń w funkcjonowaniu Sieci TVK lub sieci Internet (w tym również poprzez podłączenie do Sieci TVK urządzeń telekomunikacyjnych wywołujących takie zakłócenia),
 - h) uniemożliwiać innym podmiotom zgodne z przepisami prawa korzystanie z Sieci TVK lub sieci Internet,
 - i) podejmować działań, przy wykorzystaniu Usług, naruszających przepisy prawa,
 - j) ograniczać Operatorowi dostępu do Sieci TVK, w tym Przyłącza abonenckiego, celem jej konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji.
 - k) blokowania działania oraz prób włamań do systemów oraz wszelkich innych działań powodujących zakłócenia w pracy sieci Internet,
 - l) rozpowszechniania w sieci Internet treści niezgodnych z prawem polskim oraz prawem międzynarodowym, w szczególności naruszającego prawa autorskie rozpowszechniania nielegalnego oprogramowania oraz plików m. in. Audiowizualnych, h) podejmowania działań powodujących ingerowanie lub niszczenie danych innych Abonentów lub sieci internetowej.
7. W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji o których mowa w § 6pkt.6 Operator uprawniony jest do:
 - a) zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem, o takich naruszeniach oraz przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń,
 - b) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub Usług,
 - c) przerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub Usług,
 - d) Rozwiązania Umowy, po uprzednim wezwaniu do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie wyznaczonego w tym celu odpowiedniego terminu. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody, które wyrządził Operatorowi lub innym Abonentom naruszając z przyczyn leżących po jego stronie postanowienia niniejszego Regulaminu lub Umowy.
8. Podczas wyłączeń atmosferycznych telewizory i inny sprzęt elektroniczny powinny być odłączone od zasilania energetycznego oraz od systemu telewizji kablowej. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek niewłaściwego korzystania za sprzętu RTV.

VII

Jakość usług, Modernizacja Sieci, usuwanie Awarii

1. Na minimalne oferowane przez Operatora poziomy jakości usługi składają się:
 - a) poziomy dostępności Usługi;
 - b) termin rozpoczęcia świadczenia Usługi, w tym czas wstępnego przyłączenia, określone w Umowie. Operator świadczy usługi przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
2. Operator gwarantuje prawidłową, zgodną z obowiązującymi normami i zaleceniami jakość sygnału dostarczanego do Zakończenia sieci w Lokalu Abonenta. Oświadcza również, iż ponad 90% przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Usług usuwanych jest w ciągu 24 godzin od uzyskania o nich

informacji. Szczegółowe dane, dotyczące jakości Usług świadczonych przez Operatora, zakresu usług serwisowych, informacji o aktualnym cenniku usług oraz kosztach usług serwisowych dostępne są w Biurze Obsługi Klienta.

3. Operator zapewnia osiągnięcie w Sieci TVK parametrów świadczonych Usług, wynikających z odpowiednich postanowień Umowy, Regulaminów oraz Cennika,. Operator nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nieosiągnięcie parametrów świadczonych Usług wynika z ograniczeń Urządzeń Abonenckich, stanowiących własność Abonenta. Operator nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenia parametrów świadczonych Usług, występujące poza punktem styku Sieci TVK z sieciami innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

4. Uwagi o pracy sieci, oraz poszczególnych usług można zgłaszać telefonicznie pod nr.748806862

5. Operatorowi przysługuje prawo dostępu do Przyłącza abonenckiego znajdującego się w Lokalu, celem kontroli prawidłowości jego funkcjonowania, jak również jego konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji. O zamiarze dostępu do Przyłącza abonenckiego Abonent zostanie powiadomiony przed terminem kontroli. Operator może zaniechać uprzedniego powiadomienia, w przypadku konieczności uzyskania niezwłocznego dostępu do Przyłącza abonenckiego, w szczególności celem usunięcia zaistniałej awarii lub jej zapobieżeniu. Pracownicy Operatora przeprowadzający kontrole zobowiązani są, na żądanie Abonenta, okazać pisemne upoważnienie do dostępu do Przyłącza Abonenckiego.

6. Operator ma prawo i obowiązek konserwacji i modernizacji Sieci, co może spowodować przerwy w dostawie sygnału lub pogorszenie jego jakości, jednak nie dłuższe niż jednorazowo 10 godzin oraz łącznie nie dłuższe niż 3 dni kwartalnie. Operator będzie w miarę możliwości technicznych przeprowadzał te czynności w godzinach najmniejszej używalności Usług.

7. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług.

8. Operator zobowiązany jest do usunięcia Awarii w terminie nie dłuższym niż dwa dni robocze od chwili powzięcia informacji o Awarii, w tym w szczególności jej zgłoszenia.

9. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w terminie opisanym w VII ust. 10. Operator określi termin jej usunięcia i podejmie działania mające na celu poinformowanie Abonenta o takim terminie.

11. Usługi serwisowe świadczone są przez Operatora, z którym Abonent może skontaktować się telefonicznie pod numerem wskazanym w ust 4 lub w Biurze Obsługi Klienta. W skład usług serwisowych świadczonych przez Operatora wchodzi:

- a) przyjmowanie zgłoszeń dotyczących awarii i usterek
- b) usuwanie awarii stosowanie do ust. 8 powyżej
- c) możliwość uzyskania informacji dotyczącej aktualnego Cennika oraz świadczonych Usług.

12. Za każdy pełny dzień nie wykonywania lub nienależytego wykonywania Usług, o ile nie stanowi ono przejawu działania Siły wyższej lub zawinionego działania lub zaniechania (braku działania) Abonenta, Abonentowi przysługuje:

- a) prawo obniżenia Opłaty abonamentowej za okres rozliczeniowy, w którym doszło do niewykonania lub nienależytego wykonywania Usług oraz
- b) prawo do odszkodowania.

13. Prawo obniżenia Opłaty abonamentowej przysługuje w wysokościach stanowiących równowartość 1/30 Abonamentu danej Usługi należnego za miesiąc, w którym doszło do nie wykonywania lub nienależytego wykonywania Usługi, za każdy dzień jej nie wykonywania lub nienależytego wykonywania.

14. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi płatnej okresowo abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty liczonej z trzech okresów rozliczeniowych . Odszkodowanie nie przysługuje jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.

15. Obniżenie Opłaty abonamentowej nastąpi poprzez obniżenie kwoty do zapłaty z tytułu pierwszej Opłaty abonamentowej (oraz ewentualnie następnych), należnej po dniu powstania prawa Abonenta. Zapłata kwoty należnej z tytułu obniżenia Abonamentu może nastąpić poprzez dokonanie przelewu na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy lub poprzez wypłatę w Biurze Obsługi Klienta, na wniosek Abonenta. Zapłata wyczerpuje roszczenia Abonenta z tytułu niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług.

16. W celu dochodzenia obniżenia Opłaty abonamentowej lub odszkodowania Abonent winien złożyć reklamację, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.

VIII

Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacje mogą dotyczyć:

- a) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług zamówionych przez Abonenta;
- b) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej zamówionej przez Abonenta w Umowie;
- c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej;

2. 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) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji, o której mowa w VIII ust. 1 lit. a;
- e) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty, a także numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
- f) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci;
- g) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

3. Z zastrzeżeniem VIII ust. 5, w przypadku, w którym reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w VIII ust. 2, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia.

4. Z zastrzeżeniem VIII ust. 5, w przypadku, w którym złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w VIII ust. 2, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nie uzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

5. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w VIII ust. 2 lit. e, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

6. Reklamacja może być złożona w biurze Operatora .

7. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę Operatora obsługującą Abonentów, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

8. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w jednostce Operatora obsługującej Abonentów, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.

9. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator 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 Operatora rozpatrującej reklamację, chyba, że udzielenie przez Operatora odpowiedzi na reklamację nastąpi 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 telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, przy czym reklamację złożoną po upływie wymienionego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta.

11. Jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację, przy czym odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
- b) informację o dniu złożenia reklamacji;
- c) powołanie podstawy prawnej;
- d) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, a w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne i

zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą;

e) 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;

f) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu; g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

12. W przypadku wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego Abonent może dochodzić roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym jest konsument w postępowaniu mediacyjnym lub polubownym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

IX

Zawieszenie świadczenia Usług

1. Abonent może zawiesić korzystanie z wszystkich lub części Usług przez okres maksymalnie 6 kolejnych miesięcy, z góry określając datę ponownej Aktywacji, zawiadamiając o tym Operatora w formie pisemnej. Zawieszenie nastąpi z upływem ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym wniosek ten został złożony. Abonent uprawniony jest do zawieszenia korzystania z usług objętych Umową nie częściej niż raz na osiemnaście miesięcy.

2. Za zawieszenie korzystania z Usług Abonent zobowiązany będzie do uiszczenia opłaty w wysokości określonej w aktualnym Cenniku Operatora. Przez okres zawieszenia w korzystaniu z wybranych Usług objętych Umową Abonent zwolniony będzie z obowiązku uiszczania Opłat abonamentowych za te Usługi, a Operator z obowiązku świadczenia tych Usług.

3. Prawo do zawieszenia usług przysługuje jedynie Abonentom nieposiadającym wymagalnych zaległości wobec Operatora.

4. Jeżeli Abonent będzie zalegać z uiszczeniem jakichkolwiek opłat na rzecz Operatora przez okres ponad dwóch tygodni lub w przypadku zaistnienia którejkolwiek z okoliczności opisanych w VI ust. 6 Operator może, po bezskutecznym upływie wyznaczonego pisemnie dodatkowego terminu, uniemożliwić Abonentowi dostęp do Usług. Uprawnienia opisane w niniejszym ustępie nie naruszają uprawnień oraz uprawnień przysługujących Operatorowi na podstawie Umowy i Regulaminu do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym.

5. Operator wznowi dostęp do Usługi automatycznie po upływie 6 miesięcznego okresu zawieszenia lub w ciągu 3 dni roboczych we wcześniejszym terminie, na żądanie Abonenta.

X

Ochrona bezpieczeństwa prywatności i danych osobowych

1. Operator wprowadził procedury mające na celu zarządzanie infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia usług.

2. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług Operator podejmie działania przewidziane w ustawie, w szczególności polegające na:

a) podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;

b) informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;

c) informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;

d) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług;

e) przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług;

f) informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem;

g) publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach internetowych.

3. W przypadku podjęcia środków wskazanych w ust. 2 lit. a, c-e Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.

4. Operator nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z świadczonych Usług, z zastrzeżeniem działań, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług

5. Operator przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tymo sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej, a także może przekazywać informacje za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz ulotek przesyłanych na adres korespondencyjny za wyraźną zgodą Abonenta.

6. Operator uprawniony jest, zgodnie z postanowieniami ustawy o ochronie danych osobowych, w zakresie w którym nie sprzeciwiają się temu postanowienia ustawy Prawo telekomunikacyjne, do przetwarzania danych osobowych Abonenta dla celów realizacji niniejszej Umowy oraz marketingu bezpośredniego usług własnych oraz dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej.

7. Abonentowi przysługuje prawo do żądania od Operatora, jako ich administratora, uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia (bycie zapomnianym).

8. Abonent ma prawo do cofnięcia wszelkich zgód w dowolnym momencie.

9. Abonentowi przysługuje prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego (PUODO), gdy stwierdzi naruszenie jego danych osobowych.

XI

Urządzenia

1. W przypadku udostępnienia Abonentowi urządzeń stanowiących własność Operatora, Abonent zobowiązuje się do;

a) korzystania z tych urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.

b) udostępniania przedstawicielom Operatora bezzwłocznie lokal w celu zainstalowania urządzeń i dokonywania ich konserwacji oraz w przypadku napraw czas opóźnienia w udostępnieniu lokalu nie wlicza się do terminu uruchomienia usługi bądź naprawy urządzeń,

c) powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzenia urządzeń stanowiących własność Operatora w momencie ich stwierdzenia,

d) nie dokonywać samodzielnie napraw i modernizacji urządzeń będących własnością Operatora, wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń, które to wykonuje tylko i wyłącznie przedstawiciel Operatora,

e) zapewnić zasilanie niezbędne do funkcjonowania usługi,

2. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami w sytuacji gdy:

a) uszkodzenie urządzeń będących własnością Operatora nastąpiło w wyniku samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Abonenta,

b) Abonent samodzielnie dokonał konfiguracji urządzeń będących własnością Operatora,

c) uszkodzenie urządzeń nastąpiło w wyniku świadomego zniszczenia przez Abonenta,

d) uszkodzenia urządzeń nastąpiły z powodu działania urządzeń będących własnością Abonenta,

e) za powstałe uszkodzenia mechaniczne, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji urządzeń stanowiących własność Operatora.

3. Usługi dostarczane przez Operatora są świadczone na wyłączny użytek Abonenta. W związku z powyższym Abonent nie jest uprawniony do dostarczania osobom trzecim usług Operatora bez jego pisemnej zgody.

4. Niezwłocznie po wygaśnięciu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy Abonent jest zobowiązany do zwrotu, na swój koszt, urządzenia abonenckiego w stanie nie gorszym, niż wskazywałaby na to jego normalna eksploatacja.

5. W przypadku braku możliwości zwrotu przez Abonenta urządzenia lub jego zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Operatorowi kwoty umożliwiającej odtworzenie urządzenia. Kwota, o której mowa w zdaniu poprzednim, w pierwszym roku korzystania z Usługi będzie równa podanej w Umowie lub Cenniku wartości urządzenia a w kolejnych latach będzie obniżana o 20% za każdy pełny rok korzystania z Usługi, z zastrzeżeniem, że nie będzie mniejsza niż 5% podanej wartości Urządzenia. Płatność kwoty, o której mowa w zdaniu pierwszym, będzie następowała na podstawie noty debetowej w terminie 14 dni od daty jej wystawienia.

XII DOSTĘP DO INTERNETU

1. Usługa umożliwia Abonentowi uzyskanie dostępu do informacji i treści oraz ich rozpowszechnianie, a także korzystanie z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępnianie. 2. Operator nie ogranicza możliwości połączenia z jakimkolwiek dostępnymi zakończeniami sieci Internet. Przepisy prawa oraz postanowienia Umowy Abonenckiej (w tym Regulaminu lub Cennika) mogą wprowadzać szczególne ograniczenia.

3. Usługa jest realizowana w Pakiecie wybranym przez Abonenta, przy pomocy URZĄDZENIA ABONENCKIEGO, wybranego przez Abonenta i spełniającego warunki techniczne wynikające ze specyfiki Usługi oraz wymagania określone przepisami prawa.

4. Do realizacji usługi niezbędny jest Modem Kablowy udostępniony przez operatora nieodpłatnie na czas trwania umowy.

5. Za zgodą operatora Modem Kablowy w szczególnych wypadkach może zostać wykupiony przez abonenta .

6. Za zniszczenie lub nie zwrócenie Modemu Kablowego abonent będzie zobowiązany do uiszczenia kary umownej zgodnie z Umową i cennikiem operatora.

7. W przypadku uszkodzenia modemu kablowego nie z winy Abonenta, operator zobowiązany jest do wymiany Sprzętu na czas realizacji Umowy.

8. Operator nie limituje ilości przesyłanych danych. W przypadku stosowania limitów transmisji danych w Sieci, przekroczenie tego limitu może powodować ograniczenie lub brak dostępu do treści, aplikacji lub usług, w szczególności tych, które wymagają wyższej prędkości niż dostępna. Niezależnie od ewentualnych limitów transmisji danych, na jakość Usługi, w tym również na korzystanie z treści, aplikacji lub usług, mają wpływ także prędkość transmisji danych, opóźnienia transmisji danych, wahania opóźnień transmisji danych oraz utrata pakietów transmisji danych. Wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług, zależnie od kategorii lub specyfiki poszczególnych treści, aplikacji lub usług. Zgodnie z dokumentami Komisji Europejskiej, szybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 30 Mb/s pobierania danych. Ultraszybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 100 Mb/s pobierania danych. Dla poszczególnych zastosowań można określić następujące przykłady parametrów dostępu do Internetu (dla każdego Terminala osobno): – usługi telefoniczne VoIP – 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms; – przeglądanie stron www – 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms; – oglądanie wideo w jakości SD – 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms; – oglądanie wideo w jakości HD – 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms; – oglądanie wideo w jakości 4K – 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms; – rozmowy wideo HD – 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms; – gry sieciowe w czasie rzeczywistym – 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 30 ms.

9. Operator posługuje się następującymi oznaczeniami prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi:

a) minimalna, tj. najniższa prędkość pobierania i wysyłania danych, którą Operator zobowiązuje się zapewnić Abonentowi przez cały czas dostępności Usługi,

b) zwykle dostępna, tj. prędkość pobierania i wysyłania danych, której Abonent może oczekiwać przez co najmniej okres świadczenia Usługi obliczony z zastosowaniem wskazanego przez Operatora w Cenniku lub Umowie Abonenckiej poziomu dostępności Usługi w czasie doby

c) deklarowana, tj. prędkość pobierania i wysyłania danych, którą Operator posługuje się w działalności marketingowej, Cennikach oraz Umowie Abonenckiej, równa prędkości maksymalnej,

d) maksymalna, tj. prędkość pobierania i wysyłania danych, której Abonent może oczekiwać przynajmniej raz na dobę w trakcie korzystania z Usługi, w sprzyjających warunkach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników wykorzystującego współdzielone zasoby sieciowe, wyznaczająca górną granicę prędkości osiągalnej w danym Pakiecie.

10. Minimalna oraz zwykle dostępna prędkość pobierania i wysyłania danych stanowi podany w Cenniku lub w Umowie Abonenckiej stosunek tych prędkości do maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania danych określonej oddzielnie dla każdego Pakietu w Cenniku lub w Umowie Abonenckiej. Tak ustalone minimalna,

zwykle dostępna oraz maksymalna prędkość pobierania i wysyłania danych są dostępne przy bezpośrednim, tj. za pomocą kabla, połączeniu Modemu Kablowego przyłączonego do Gniazda Sieciowego, z urządzeniem abonenckim, i uwzględniają także ograniczenia wynikające z parametrów punktu styku Sieci z zewnętrznymi punktami wymiany ruchu internetowego, przy zachowaniu normalnych warunków eksploatacji Sieci wolnych od zdarzeń pozostających poza kontrolą Operatora. Operator zastrzega, że faktycznie dostępna dla Abonenta minimalna oraz zwykle dostępna prędkość pobierania i wysyłania danych może być wyższa od wartości ustalonych zgodnie z zasadami, o których mowa jest w zdaniu pierwszym niniejszego ustępu. Zalecane przez Operatora sposoby pomiaru prędkości transmisji w Sieci są dostępne na stronie internetowej Operatora.

11. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi jest uzależniona nie tylko od wybranego przez Abonenta Pakietu ale także od stopnia obciążenia Sieci w godzinach szczytu, przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych Abonentów lub niepożądanych działań zmierzających do generowania sztucznego ruchu, ograniczeń technicznych, stanu technicznego, parametrów technicznych lub konfiguracji Modemu Kablowego (w szczególności routera niebędącego Sprzętem Operatora), korzystania z Usługi z użyciem kilku urządzeń Abonenckich jednocześnie, jednoczesnego uruchomienia kilku strumieni danych, instalacji w Urządzeniu Abonenckim aplikacji obniżających prędkość transmisji (antyvirus, firewall), korzystania z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału Usługi (m.in. znaczna odległość od Sprzętu Operatora, zakłócenia wywołane przez inne urządzenia wykorzystujące łączność radiową lub emitujące silne pole elektromagnetyczne, czynniki związane z przeszkodami fizycznymi w przypadku łączności bezprzewodowej, ograniczenia prawne związane z mocą nadawania urządzeń nadawczych lub związane z charakterystyką standardów łączności bezprzewodowej), ograniczeń prędkości transmisji danych występujących poza Siecią, krótkotrwałego wzmożonego natężenia ruchu generowanego w Sieci wynikającego z jej specyfiki technologicznej, nagłego wzrostu popularności danej treści, aplikacji czy usługi lub wymagań określonych przez innych niż Operator, dostawców treści, aplikacji lub usług.

12. Znaczne odstępstwa od zapewnianych parametrów jakości Usługi mogą negatywnie wpływać na możliwość korzystania z aplikacji, usług czy treści, w szczególności w przypadku, w którym parametry te spadną poniżej wartości wymaganych przez ich dostawców, innych niż Operator.

13. Z zastrzeżeniem ust. 14-15 poniżej, Operator traktuje wszystkie transmisje równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji.

14. W celu utrzymania optymalnych warunków świadczenia Usługi, Operator stosuje środki monitorowania ruchu oraz środki zarządzania ruchem w Sieci, takie jak: kolejkowanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń. Nie mają one wpływu na jakość treści, aplikacji lub usług dostępnych w ramach Usługi, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych. Środki te są stosowane nie dłużej, niż jest to konieczne. Operator dopuszcza stosowanie środków zarządzania ruchem w oparciu o zdefiniowane kategorie ruchu wyłącznie w przypadku, w którym okaże się to nieuniknione z technicznego punktu widzenia. Środki zarządzania ruchem nie są dyktowane względami handlowymi i nie obejmują monitorowania konkretnych treści.

15. Środki zarządzania ruchem nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji ani usług lub szczególnych ich kategorii, ani nie ingerują w nie z wyjątkiem przypadków, w których jest to konieczne (i jedynie tak długo, jak jest to konieczne), aby: a) zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu, b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych, c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

16. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a wykonaniem opisanym w ust. 8-15 powyżej, ustalone przy po-mocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, stanowią nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej zawartej z konsumentem.

17. W przypadkach stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a wykonaniem opisanym w ust. 8-15 powyżej, Abonentowi będącemu konsumentem przysługują środki ochrony prawnej opisane w § 8 niniejszego Regulaminu.

XIII

Postanowienia końcowe

1. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o fakcie zmiany danych podanych w Umowie, w formie pisemnej w terminie 7 dni od dnia dokonania zmiany lub rozpoczęcia wprowadzania takich zmian. Operator niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy. W przypadku niewykonania przez Strony powyższego zobowiązania, wszelką korespondencję kierowaną do Strony pod dotychczasowym adresem i z dotychczasowymi danymi uważa się za skutecznie doręczoną.
 2. Spór cywilnoprawny między Operatorem a Konsumentem może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes UKE na wniosek konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.
 3. Spory cywilnoprawne wynikłe w związku ze świadczeniem przez Operatora usług na rzecz Abonenta mogą być poddane postępowaniu mediacyjnemu prowadzonemu w ramach stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie UKE.
 4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.12.2021, zastępując dotychczasowy.
-
-