



Załącznik  
do Uchwały nr 24/14  
Zarządu Spółki Telefony Podlaskie S.A.  
z dnia 31.03.2014 r.

**Regulamin świadczenia usług  
Sokołowskiej Telewizji Kablowej  
przez  
Spółkę Telefony Podlaskie S.A.**

czerwiec 2014

## ROZDZIAŁ I. Postanowienia wstępne

### §1

1. Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki świadczenia przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A., usług telewizji kablowej, polegających na dostarczaniu do Abonentów za pośrednictwem Sieci, programów telewizyjnych.
2. Spółka zapewnia właściwą jakość sygnału telewizyjnego zgodnie z Polskimi Normami, zaleceniami Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz umowami z nadawcami programów.

### §2

Definicje:

1. **Abonent** - Klient, który zawarł z Operatorem Umowę Abonencką.
2. **Biuro Obsługi Klienta** - jednostka organizacyjna odpowiedzialna za obsługę Abonenta, zwana dalej BOK.
3. **Cennik** - zestawienie Opłat za usługi wchodzące w skład Oferty Usług Spółki Telefony Podlaskie S.A..
4. **Gniazdo Sieciowe** - urządzenie będące zakończeniem Sieci, umożliwiające przyłączenie Terminala lub Sprzętu.
5. **Dodatkowe Gniazdo Sieciowe** - urządzenie będące zakończeniem Sieci, umożliwiające przyłączenie Terminala lub Sprzętu instalowane przez pracownika Spółki, o ile istnieją możliwości techniczne.
6. **Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej działająca na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
7. **Kaucja** - kwota stanowiąca zabezpieczenie należności za usługi wykonane przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A. na rzecz Abonenta.
8. **Lokal** - pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe pozostające w posiadaniu Abonenta na podstawie tytułu prawnego.
9. **Numer Abonenta** - nadany Abonentowi przez Spółkę numer identyfikacyjny w celu kontaktów i rozliczeń Spółki z Abonentem.
10. **Okres Rozliczeniowy** - przedział czasu określony w Umowie Abonenckiej będący podstawą rozliczenia należności za Usługę, liczony w pełnych miesiącach kalendarzowych lub rozpoczynający się i kończący we wskazanych w fakturze VAT lub blankiecie wpłaty, dniach miesiąca.
11. **Spółka** - Spółka Telefony Podlaskie S.A. z siedzibą w Sokołowie Podlaskim przy ul. Wolności 44, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000033429, REGON 710003368, NIP 823-000-11-25, kapitał zakładowy Spółki 18.516.600 złotych.
12. **Opłata Jednorazowa** - opłata za jednorazowe czynności związane z Usługą
13. **Opłata Abonamentowa** - opłata pobierana w każdym kolejnym Okresie Rozliczeniowym, uwzględniająca koszt serwisu Sieci, opłat licencyjnych ponoszonych przez Spółkę z tytułu reemisji programów telewizyjnych i inne koszty ponoszone przez Spółkę w związku ze świadczeniem Usługi
14. **Pakiet** - określony w Ofercie Usług Spółki/Cenniku, zakres Usługi.
15. **Regulamin** - niniejszy „Regulamin Świadczenia Usług Sokołowskiej Telewizji Kablowej przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A.”, będący integralną częścią Umowy Abonenckiej.
16. **Sieć** - będąca własnością Spółki lub posiadana przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usługi, na początku której znajduje się stacja czołowa, a na końcu Gniazdo Sieciowe.
17. **Sprzęt** - oddane do użytkowania Abonentowi na czas trwania Umowy Abonenckiej, będące własnością Spółki lub posiadane przez nią na podstawie innego tytułu prawnego, urządzenie/a umożliwiające dostępowanie do usług świadczonych przez Spółkę za pośrednictwem Sieci.
18. **Terminal** - odbiornik telewizyjny, wyposażony w złącze SCART (Euro złącze)/HDMI/gniazdo antenowe umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usługi.
19. **Umowa Abonencka** - Umowa o świadczenie Usługi.
20. **Usługa** - określone w niniejszym Regulaminie lub Umowie Abonenckiej usługi Sokołowskiej Telewizji Kablowej łącznie ze świadczonymi Usługami Dodatkowymi.
21. **Zlecenie** - dokument, w którym Abonent potwierdza prawidłowy montaż i/lub sprawne funkcjonowanie Gniazda Sieciowego/Sprzętu, niezbędnego do świadczenia Usługi.

## **ROZDZIAŁ II. Zakres i warunki świadczenia Usługi**

### **§3**

1. Usługa Sokołowskiej Telewizji Kablowej świadczona przez Spółkę jest dostępna dla wszystkich Klientów, o ile istnieją możliwości techniczne do jej świadczenia, na warunkach określonych w Umowie Abonenckiej i Regulaminie.
2. W ramach świadczonej Usługi Spółka zapewnia:
  - a) wykonanie instalacji w Lokalu, wraz z montażem Gniazda Sieniowego,
  - b) dostęp Terminala/Sprzętu do programów telewizyjnych za pośrednictwem Sieci,
  - c) dostęp do Usług Dodatkowych określonych w Cenniku.
3. Korzystając z Usługi, Abonent zobowiązany jest:
  - a) w terminie wcześniej uzgodnionym, udostępnić Lokal w celu dokonania instalacji i aktywacji Usługi lub dla dokonania kontroli stanu technicznego urządzeń i Sieci Spółki albo urządzeń przyłączonych do Gniazda Sieniowego,
  - b) nie podłączać do Sieci Spółki urządzeń nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy,
  - c) nie podłączać do Sieci Spółki urządzeń w punktach nie będących jej zakończeniami,
  - d) nie zakłócać pracy Sieci,
  - e) nie udostępniać sygnału świadczonej Usługi innym podmiotom, osobom poza Lokalem.
  - f) niezwłocznie zawiadomić Spółkę o zaobserwowanych nieprawidłowościach w funkcjonowaniu Usługi.
4. W celu umożliwienia świadczenia Usługi, Spółka dokonuje w Lokalu montażu Gniazda Sieniowego zgodnie z technologią stosowaną przez Spółkę. Montaż Gniazda Sieniowego i aktywacja Usługi (podłączenie do Sieci) następuje nie później niż w terminie określonym w Umowie Abonenckiej, na warunkach określonych w Cenniku. Dzień podłączenia do Sieci stanowi pierwszy dzień świadczenia Usługi.
5. Podpisując Umowę Abonencką, Abonent wyraża zgodę na wywiercenie otworów, mocowanie odpowiedniego wyposażenia oraz prowadzenie przewodów w Lokalu w celu umożliwienia montażu Gniazda Sieniowego.
6. Wykonanie podłączenia do Sieci oraz stwierdzenie jego sprawnego działania, Abonent potwierdza podpisując Zlecenie.
7. Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń Sieci, Gniazda Sieniowego lub Sprzętu, będących własnością Spółki i zainstalowanych u Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Spółki.
8. Uszkodzenia Sieci lub Gniazda Sieniowego powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, będą usuwane na jego koszt.
9. Pracownik Spółki dokonuje konfiguracji Terminala (w czasie instalacji), w zakresie niezbędnym do stwierdzenia prawidłowości podłączenia.
10. Do Gniazda Sieniowego Abonent może podłączyć tylko jeden Terminal.
11. W razie nieprawidłowego funkcjonowania Usługi Spółka zobowiązuje się do podejmowania działań w celu usunięcia niesprawności w możliwie najkrótszym czasie od momentu otrzymania wiadomości o awarii.
12. W celu prawidłowego wykonania Usługi, Spółka ma prawo do okresowej konserwacji i kontroli Sieci oraz w tym celu, do przerw w dostawie sygnału.
13. Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Spółce, przeglądu Gniazda Sieniowego oraz Sprzętu i Terminala, o ile zachodzi podejrzenie zaburzenia pracy Sieci, w związku z niepoprawną pracą w/w urządzeń, pod rygorem natychmiastowego rozwiązania Umowy.
14. Wszelkich zmian, przeróbek lub ingerencji w Sieć może dokonywać jedynie pracownik Spółki. Spółka na wniosek Abonenta i na jego koszt może dokonać modernizacji odcinka Sieci znajdującego się w Lokalu. Uszkodzenia odcinka Sieci znajdującego się w Lokalu, powstałe z winy Abonenta, będą usuwane na koszt Abonenta. Spółka może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich opłat jednorazowych.
15. Bezpodstawne wezwanie pracownika Spółki przez Abonenta, skutkuje naliczeniem opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

## **ROZDZIAŁ III. Umowa o korzystanie z Usługi, obsługa serwisowa**

### **§4**

1. Przez Umowę o korzystanie z Usługi Spółka zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Umowie i Regulaminie, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków Umowy i Regulaminu oraz do uiszczania opłat przewidzianych w Cenniku.
2. Umowa jest zawierana w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, po spełnieniu przez Abonenta warunków określonych w Regulaminie.
3. W imieniu Spółki Umowę zawierają osoby upoważnione do reprezentowania Spółki albo upoważniony pracownik jednoosobowo na mocy stosownego pełnomocnictwa.

### **§5**

1. Klient może zawrzeć Umowę osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela.
2. Abonent może udzielić innemu podmiotowi pełnomocnictwa do składania oznaczonych oświadczeń woli, związanych z Umową.
3. Umowa może być zawarta z osobą posiadającą tytuł prawny do lokalu/nieruchomości lub zameldowaną w lokalu, w którym ma być zainstalowana Usługa.

### **§6**

Umowa jest zawierana na czas nieokreślony lub czas określony.

### **§7**

1. Umowa jest zawierana przez Spółkę na pisemny wniosek Klienta.
2. Za datę złożenia wniosku przyjmuje się datę złożenia w BOK wniosku wolnego od braków uniemożliwiających podjęcie działań w celu realizacji Usługi.
3. BOK wydaje potwierdzenie przyjęcia wniosku na życzenie Klienta.

### **§8**

1. W celu zawarcia Umowy Klient jest zobowiązany przedstawić dokument potwierdzający tożsamość lub status prawny, ewentualnie pełnomocnictwo do zawarcia Umowy.
2. Spółka zastrzega sobie prawo żądania dodatkowych dokumentów i informacji, w granicach przewidzianych prawem.

### **§9**

Spółka zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadkach, gdy:

1. Nie istnieją warunki techniczne do świadczenia Usługi.
2. Klient zalega lub zalegał z opłatami na rzecz Spółki.
3. W innych uzasadnionych przypadkach.

### **§10**

1. Spółka może żądać od Abonenta złożenia kaucji w wysokości uzgodnionej przez Strony, jeżeli po stronie Abonenta zachodzą przesłanki określone w § 9 pkt 2 i 3.
2. Kaucja nie jest przedpłatą ani zaliczką na poczet przyszłych należności. Spółka ma prawo potrącić swoją wymagalną wierzytelność z tytułu Umowy z kwoty kaucji.
3. Kaucja nie podlega oprocentowaniu.
4. Kaucja ulega niezwłocznemu zwrotowi w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, o ile Spółka nie zaliczy całości lub części kaucji na poczet należnych opłat tytułu Umowy.

### **§11**

BOK jest zobowiązane rozpatrzyć wniosek o zawarcie Umowy w terminie 10 dni roboczych i powiadomić Klienta o:

1. Terminie zawarcia Umowy;
2. Stwierdzeniu braku możliwości technicznych wykonania Usługi i przewidywanym terminie powstania takich możliwości.

### **§12**

Nie później niż w ciągu 14 dni roboczych od powiadomienia przez BOK o możliwości zawarcia Umowy, Wnioskodawca zgłasza się do BOK w celu podpisania Umowy. W przypadku nie zgłoszenia się w wyznaczonym wyżej terminie, wniosek uważa się za niezłożony i wszelkie przyznane zasoby zostają anulowane.

### **§13**

W ramach obsługi serwisowej Spółka zapewnia Abonentowi:

1. Przygotowanie Sieci do dokonania aktywacji usług w ramach możliwości technicznych.
2. Okresowe przeglądy stanu technicznego Sieci oraz sprawdzenie parametrów Sieci poprzez bieżące, cykliczne ich pomiary, eliminowanie usterek.

3. Możliwość telefonicznej obsługi technicznej przez całą dobę pod numerem zgłoszeniowym podanym na stronie [www.telefonypodlaskiesa.pl](http://www.telefonypodlaskiesa.pl) oraz fakturze VAT za wykonane usługi.

#### **§14**

1. Umowa może być rozwiązana przez Abonenta w każdym czasie, za 30-dniowym wypowiedzeniem, przez złożenie w siedzibie Operatora pisemnego oświadczenia, ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego.
2. Umowa może zostać rozwiązana przez Spółkę bez zachowania terminu wypowiedzenia w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonania przez Abonenta postanowień Umowy lub naruszenia Regulaminu, a w szczególności:
  - a) opóźnienia w regulowaniu opłat na rzecz Spółki przez okres dłuższy niż 14 dni od dnia płatności określonego na fakturze VAT,
  - b) umożliwiania korzystania z Usługi innym podmiotom, osobom poza Lokalem,
  - c) powodowania w jakichkolwiek sposób zakłóceń w działaniu Sieci.
4. W przypadkach, o których mowa w ust. 2, pkt a, b i c Spółka wysyła listem poleconym za potwierdzeniem odbioru wezwanie do określonego zachowania w terminie 7 dni od daty jego doręczenia.
5. W przypadkach, o których mowa w ust. 2, Spółka Telefony Podlaskie S.A. ma prawo tymczasowo zawiesić świadczenie Usługi.

### **ROZDZIAŁ IV. Zmiana umowy**

#### **§15**

1. Umowa może ulec zmianie po uzgodnieniu zmian przez obie Strony.
2. Zmiana Umowy następuje w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

#### **§16**

1. Abonent może przekazać uprawnienia z Umowy osobie zameldowanej w Lokalu lub posiadającej tytuł prawny do zajmowania Lokalu bądź nieruchomości, gdzie zainstalowane jest Gniazdo Sietciowe/Sprzęt.
2. Przekazanie następuje przez złożenie w Biurze Obsługi Klienta oświadczenia podpisanego przez Abonenta i osobę przejmującą uprawnienia. W oświadczeniu należy wskazać datę, od której następuje przejście uprawnień.
3. Spółka nie realizuje przekazania uprawnień w przypadku zaległych opłat za świadczone usługi.

#### **§17**

1. Spółka jest zobowiązana, na pisemny wniosek Abonenta, dokonać przeniesienia Gniazda Sietciowego/Sprzętu, pod warunkiem istnienia możliwości technicznych.
2. Spółka informuje Abonenta o przewidywanym terminie zmiany miejsca zainstalowania Gniazda Sietciowego/Sprzętu, w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku.
3. W okresie oczekiwania na zmianę miejsca zainstalowania Gniazda Sietciowego/Sprzętu, od chwili zaprzestania świadczenia Usługi z przyczyn leżących po stronie Spółki nie pobiera się opłat abonamentowych.
4. Za przeniesienie Gniazda Sietciowego/Sprzętu pobiera się opłaty wynikające z Cennika.

### **ROZDZIAŁ V. Odpowiedzialność**

#### **§18**

1. Spółka ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie oraz w obowiązujących przepisach prawa.
2. Spółka ponosi odpowiedzialność za szkodę w mieniu znajdującym się w Lokalu, wyrządzoną z winy osoby, której Spółka powierzyła wykonanie czynności określonych w §3 ust.6 i 9.
3. W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia Gniazda Sietciowego lub Sprzętu, wynikającego z niedbałości o Sprzęt (w tym uszkodzenia spowodowane wyładowaniami atmosferycznymi) lub z jego nieprawidłowego używania, Spółka nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niemożności korzystania przez Abonenta z Usługi. Uszkodzenia takie nie będą usuwane na koszt Spółki.
4. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, jeżeli ich przyczyną było naruszenie postanowień Umowy Abonenckiej lub Regulaminu przez Abonenta lub działanie siły wyższej a także, gdy przerwa w działaniu Usługi była następstwem przyczyn niezależnych od Spółki.
5. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za szkody będące następstwem naruszeń, o których mowa w

§3 ust.14.

6. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi, wynikającej z przyczyn leżących po stronie Spółki, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty za Abonament.
7. Zwrot opłaty za Abonament za okres przerwy w świadczeniu Usługi nastąpi poprzez potrącenie jej z należności Abonenta.

## **ROZDZIAŁ VI. Opłaty**

### **§19**

1. Abonent jest obowiązany do uiszczania opłat określonych w Cenniku:
  - a) opłaty jednorazowej z tytułu przyłączenia do Sieci i aktywacji Usługi,
  - b) opłaty stałej miesięcznej (abonamentowej),
  - c) opłaty za inne usługi i czynności świadczone na wniosek Abonenta lub za jego zgodą.
2. Jeżeli usługa świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 tej opłaty za każdy dzień.

### **§20**

Okresem rozliczeniowym jest miesiąc. Dopuszcza się ustalanie innych okresów rozliczeniowych.

### **§21**

1. Spółka informuje na piśmie Abonenta o zmianie Cennika, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmiany w życie.
2. Zmiana wysokości opłat za usługi Sokołowskiej Telewizji Kablowej nie stanowi zmiany Umowy.

### **§22**

1. Opłatę jednorazową z tytułu przyłączenia urządzenia końcowego do sieci Abonent jest obowiązany uiścić w terminie 14 dni (przelew na konto) od dnia zawarcia Umowy lub w dniu zawarcia Umowy w kasie Spółki.
2. Opłata, o której mowa w ust. 1, pobierana jest w wysokości określonej w Cenniku, obowiązującym w dniu zawarcia Umowy.
3. Opłaty za pozostałe usługi pobierane są na podstawie faktur wystawionych przez Spółkę. Dla Abonentów korzystających z kilku urządzeń końcowych Spółka może wystawiać fakturę zbiorczą.
4. W fakturach za usługi telekomunikacyjne wykazuje się:
  - a) stałą miesięczną opłatę za miesiąc, za który wystawiona została faktura,
  - b) opłaty za usługi wykonane w miesiącu poprzedzającym miesiąc, w którym wystawiona została faktura.

### **§23**

1. Faktury z tytułu opłat wymienionych w § 19 pkt. b i c dostarczane są w formie przesyłki listowej lub bezpośrednio przez Spółkę.
2. Abonent zobowiązany jest do uregulowania faktury w terminie 14 dni od dnia wystawienia faktury.
3. Fakturę można uregulować:
  - a) w kasie Spółki,
  - b) przelewem bankowym na konto Spółki Telefony Podlaskie S.A. wskazane w fakturze,
  - c) przekazem bankowym lub pocztowym na konto Spółki Telefony Podlaskie S.A. wskazane w fakturze, przy czym opłaty z tytułu przekazu ponosi płatnik faktury,
4. Abonent może wpłacić w kasie Spółki Telefony Podlaskie S.A. kwotę dowolnej wysokości tytułem rozliczeń na poczet przyszłych faktur.
5. Wpłaconą kwotę Spółka Telefony Podlaskie S.A. rozlicza w kolejnych fakturach, podając każdorazowo Abonentowi stan salda.
6. W przypadku zgłoszenia przez Abonenta reklamacji w formie pisemnej, dotyczącej wysokości opłat wykazanych w fakturze, zawiesza zapłatę spornej kwoty pod warunkiem:
  - a) wniesienia opłaty w wysokości średniej z trzech miesięcy poprzedzających kwestionowany okres,
  - b) wniesienia opłaty w wysokości 1/3 (słownie: jednej trzeciej) kwoty wykazanej w fakturze w przypadku, gdy nie jest możliwe obliczenie średniej, o której mowa w pkt 1.
7. Zawieszenie zapłaty, o której mowa w ust. 6, trwa do czasu zakończenia postępowania wyjaśniającego, o którym mowa w Rozdziale 7 niniejszego Regulaminu.

### **§24**

1. Za opóźnienie w uiszczeniu opłat pobiera się odsetki ustawowe.
2. Odsetki należą się za czas opóźnienia, poczynając od pierwszego dnia następującego

po dniu, w którym upłynął termin zapłaty faktury. Odsetki nalicza się w dniu zapłaty przez Abonenta zaległej należności (częściowej lub całkowitej) licząc stan przeterminowania od dnia wyznaczonego jako termin płatności.

3. W przypadku, gdy opłaty nie zostały uregulowane w całości, podstawę naliczenia odsetek stanowią kwoty uiszczone po terminie zapłaty.
4. Kwota należnych odsetek i podstawa ich naliczenia wykazywana będzie odrębnym dokumentem finansowym i uwzględniana w wyliczeniu kwoty do zapłaty określonej w następnej fakturze.
5. W przypadku zgłoszenia reklamacji, co do wysokości faktury, za czas trwania postępowania reklamacyjnego odsetek nie pobiera się.

#### **§25**

Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Spółki Telefony Podlaskie S.A. W przypadku dokonania wpłaty w kasie Spółki Telefony Podlaskie S.A. - dzień dokonania wpłaty.

### **ROZDZIAŁ VII. Reklamacje**

#### **§26**

1. 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 faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
3. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce organizacyjnej Spółki Telefony Podlaskie S.A.:
  - 1) w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce organizacyjnej Spółki Telefony Podlaskie S.A., albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
  - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce organizacyjnej Spółki Telefony Podlaskie S.A.
  - 3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez dostawcę usług.
4. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby użytkownika, zwanego dalej „reklamującym”,
  - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - 4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci,
  - 5) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy dostawcy usług określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
  - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
  - 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt 7,
  - 8) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce organizacyjnej, nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmując reklamację, jest obowiązana, 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.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 3 nie spełnia warunków określonych w ust. 4, jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację, 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.
  7. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 4 pkt 6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka organizacyjna Spółki Telefony Podlaskie S.A. rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
  8. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce organizacyjnej Spółki Telefony Podlaskie S.A., ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmująca 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, Spółka Telefony Podlaskie S.A. w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
  10. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację.
  11. Przepisu ust. 9 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
  12. Jednostka dostawcy usług, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
  13. Odpowiedź na reklamację zawiera:
    - 1) nazwę jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację,
    - 2) informację o dniu złożenia reklamacji,
    - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
    - 4) 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 ust. 4 pkt 7,
    - 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne,
    - 6) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
  14. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
    - 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
    - 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
  15. Spółka Telefony Podlaskie S.A. potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
  16. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Spółka Telefony Podlaskie S.A. 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. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne stosuje się.
  17. Przepisu ust. 15 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Spółka Telefony Podlaskie S.A. 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, Spółka



- Telefony Podlaskie S.A. 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 ust. 16 i 17, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 10 oraz ust. 13 i 14 pkt 1, 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 usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Spółka Telefony Podlaskie S.A., na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 3, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
  20. Reklamujący, w porozumieniu z Spółką Telefony Podlaskie S.A., określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 19, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Spółka Telefony Podlaskie S.A. ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
  21. Spółka Telefony Podlaskie S.A. nie jest obowiązana 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.

## **ROZDZIAŁ VIII. Postanowienia końcowe**

### **§27**

W sprawach nie uregulowanych w Umowie, Regulaminie i Cenniku stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne z dnia 16.07.2004 r. (Dz.U. z 2004 r. Nr 171 poz. 1800) oraz przepisy wykonawcze wydane na jej podstawie.

### **§28**

Abonent jest zobowiązany do poinformowania Spółki Telefony Podlaskie S.A. o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie, wszczęciu wobec niego postępowań upadłościowych oraz innych postępowań sądowych mogących mieć wpływ na Umowę, w terminie 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań.

### **§29**

Regulamin wchodzi w życie z dniem 8 czerwca 2014 roku.