



Załącznik
do Uchwały nr 14/24
Zarządu Telefony Podlaskie S.A.
z dnia 29.02.2024 r.

Regulamin świadczenia Usług TP-TV

ROZDZIAŁ I. Postanowienia wstępne

§1

1. Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki świadczenia przez Telefony Podlaskie S.A. (Spółka), Usług telewizyjnej 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.
4. **Gniazdo Sieciowe** - urządzenie będące zakończeniem Sieci, umożliwiające przyłączenie Sprzętu.
5. **Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej działająca na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
6. **Kaucja** - kwota stanowiąca zabezpieczenie należności za usługi wykonane przez Spółkę na rzecz Abonenta.
7. **Lokal** - miejsce, w którym świadczona jest Usługa, wskazane przez Abonenta na wniosku.
8. **Numer Abonenta** - nadany Abonentowi przez Spółkę numer identyfikacyjny w celu kontaktów i rozliczeń Spółki z Abonentem.
9. **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.
10. **Spółka** - Telefony Podlaskie S.A. z siedzibą w Sokołowie Podlaskim przy ul. Wolności 44, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie z Siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000033429, REGON 710003368, NIP 823-000-11-25, kapitał zakładowy Spółki 18.516.600 złotych.
11. **Oplata Jednorazowa** - opłata za jednorazowe czynności związane z Usługą
12. **Oplata 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
13. **Pakiet** - określony w Ofercie Usług Spółki/Cenniku, zakres Usługi.
14. **Regulamin** - niniejszy „Regulamin Świadczenia Usług TP-TV”, będący integralną częścią Umowy Abonenckiej.
15. **Sieć** - będąca własnością Spółki lub posiadana przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usługi.
16. **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 dostęp do Usług świadczonych przez Spółkę za pośrednictwem Sieci.
17. **Umowa Abonencka** - Umowa o świadczenie Usługi.
18. **Usługa** - określone w niniejszym Regulaminie lub Umowie Abonenckiej Usługi TP-TV łącznie ze świadczonymi Usługami Dodatkowymi.
19. **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 TP-TV 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 aktywacji w Lokalu,
 - b) dostęp 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 aktywacji Usługi lub dla dokonania kontroli stanu technicznego urządzeń i Sieci Spółki albo urządzeń przyłączonych do Gniazda Sieciowego,
 - 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 aktywacji Usługi zgodnie z technologią stosowaną przez Spółkę. 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 aktywacji Usługi.
6. Wykonanie podłączenia do Sieci oraz stwierdzenie jego sprawnego działania, Abonent potwierdza podpisując

Zlecenie.

7. Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń Sieci, Gniazda Sieciowego lub Sprzętu, będących własnością Spółki i zainstalowanych u Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Spółki.
8. Uszkodzenia Sieci, urządzeń lub Gniazda Sieciowego powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, będą usuwane na jego koszt.
9. 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.
10. W celu prawidłowego wykonania Usługi, Spółka ma prawo do okresowej konserwacji i kontroli Sieci oraz w tym celu, do przerw w dostawie sygnału.
11. Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Spółce, przeglądu Gniazda Sieciowego oraz Sprzętu, o ile zachodzi podejrzenie zaburzenia pracy Sieci, w związku z niepoprawną pracą w/w urządzeń, pod rygorem natychmiastowego rozwiązania Umowy.
12. 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.
13. 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, elektronicznej lub dokumentowej, 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

Klient może zawrzeć Umowę osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela.

§6

Umowa jest zawierana na czas nieokreślony lub czas określony.

§7

Umowa jest zawierana przez Spółkę na wniosek 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. Klient otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej użytkownika końcowego wynikającą z danych będących w posiadaniu Spółki lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w [ustawie](#) z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. z 2021 r. poz. 2057)

§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.
2. Kaucja nie jest przedpłatą ani zaliczką na poczet przyszłych należności. Spółka ma prawo potrącić swoją wymagalną wierzytelność z tytułu Umowy z kwoty kaucji bez zgody Klienta.
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 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 20 dni 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 pod numerem zgłoszeniowym podanym na stronie www.telefonypodlaskiesa.pl oraz fakturze za wykonane Usługi.

§14

1. Umowa może być rozwiązana przez Abonenta w każdym czasie, za miesięcznym 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,
 - b) umożliwiania korzystania z Usługi innym podmiotom, osobom poza Lokalem,
3. uporczywego naruszania warunków regulaminu świadczenia Usług lub Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych albo podejmuje działania utrudniające, albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych. Warunkiem rozwiązania Umowy przez Spółkę bez zachowania terminu wypowiedzenia jest uprzednie bezskuteczne wezwanie abonenta do:
 - a) zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 15 dni, w przypadku zwłoki w płatności za wykonane usługi telekomunikacyjne;
 - b) usunięcia przyczyn zawieszenia lub ograniczenia świadczenia Usług.
4. W przypadkach, o których mowa w ust. 2, Spółka 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 innej osobie w Lokalu gdzie świadczona jest Usługa.
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. Za przekazanie uprawnień pobiera się opłatę wynikającą z Cennika.
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 Sieciowego/Sprzętu, pod warunkiem istnienia możliwości technicznych.
2. Spółka informuje Abonenta o przewidywanym terminie zmiany miejsca zainstalowania Gniazda Sieciowego/Sprzętu, w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku.
3. Za przeniesienie Gniazda Sieciowego/Sprzętu pobiera się opłaty wynikające z Cennika.
4. W przypadku braku możliwości technicznych świadczenia Usługi w nowej lokalizacji, Abonent rozwiązujący z powyższej przyczyny Umowę na czas określony związaną z udzieleniem ulgi, zobowiązany jest do zwrotu przyznanej ulgi pomniejszonej o jej proporcjonalną wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.

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.
3. W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia Sieci, Gniazda Sieciowego 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.12.

6. Za każdy pełny 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

Spółka informuje na piśmie Abonenta o zmianie Umowy, Regulaminu lub Cennika, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem zmiany w życie.

§22

1. Opłaty za Usługi pobierane są na podstawie faktur wystawionych przez Spółkę. Dla Abonentów korzystających z kilku urządzeń końcowych Spółka może wystawiać fakturę zbiorczą.
2. 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 dostarczane są w formie przesyłki listowej, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo bezpośrednio przez Spółkę.
2. Abonent zobowiązany jest do uregulowania faktury w terminie 14 dni od dnia wysłania faktury. Za dzień doręczenia elektronicznego faktury uznaje się zamieszczenie jej przez Operatora w środku komunikacji elektronicznej.
3. Fakturę można uregulować:
 - a) przelewem bankowym na konto Spółki wskazane w fakturze,
 - b) przekazem bankowym lub pocztowym na konto Spółki wskazane w fakturze, przy czym opłaty z tytułu przekazu ponosi płatnik faktury,
4. Abonent może wpłacić kwotę dowolnej wysokości tytułem rozliczeń na poczet przyszłych faktur.
5. Wpłaconą kwotę Spółka rozlicza w kolejnych fakturach, podając każdorazowo Abonentowi stan salda.
6. Spółka zastrzega sobie prawo dochodzenia od Abonenta niezapłaconych należności nawet pomimo rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
7. W przypadku nie otrzymania faktury za okres rozliczeniowy Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt do Biura Obsługi Klienta.

§24

1. Za opóźnienie w uiszczeniu opłat pobiera się odsetki ustawowe za opóźnienie.
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.

§25

Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Spółki.

ROZDZIAŁ VII. Reklamacje

§26

1. Prawo do złożenia reklamacji przysługuje gdy z winy Spółki:
 - 1) Spółka nie dotrzymała terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - 2) Spółka nie wykonuje Usług lub wykonuje Usługi nienależycie,
 - 3) doszło do nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej
2. 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.
3. 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.
4. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce organizacyjnej Spółki:

- 1) w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce organizacyjnej Spółki, 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
 - 3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez dostawcę Usług.
5. 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 złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku reklamacji usługi telekomunikacyjnej za niedotrzymanie z winy przedsiębiorcy wyznaczonego terminu zawarcia Umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez jednostki, o których mowa w [art. 81 ust. 5](#) ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,
 - 6) 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,
 - 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - 8) 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,
 - 9) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. 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.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 4 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, 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.
8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 pkt 7, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka organizacyjna Spółki rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce organizacyjnej Spółki, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę Usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej, przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Spółka w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki dostawcy Usług rozpatrującej reklamację.
12. Przepisu ust. 10 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
13. Jednostka dostawcy Usług, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
14. 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. 5 pkt 8,
 - 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 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.

15. 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.
16. Spółka potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
17. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Spółka 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.
18. Przepisu ust. 16 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Spółka 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 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.
19. 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 odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 11 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.
20. Jeżeli wysłana przez dostawcę Usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Spółka, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 3, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
21. Reklamujący, w porozumieniu z Spółką, 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 ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
22. Spółka 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.
23. W przypadku sporu związanego ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych Abonent, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, może dochodzić swoich roszczeń przed sądem. Abonenci będący konsumentami mają możliwość rozwiązania takiego sporu również przed sądem polubownym lub w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE) lub poddania go pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie UKE.

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 z późniejszymi zmianami) oraz przepisy wykonawcze wydane na jej podstawie.

§28

Abonent nie może przenieść jakichkolwiek praw lub obowiązków, wynikających z Umowy, na osobę trzecią, bez uprzedniego uzyskania zgody drugiej Strony, wyrażonej w formie pisemnej.

§29

Abonent jest zobowiązany do poinformowania Spółki w sposób odpowiadający formie zawarcia Umowy, 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.

§30

Regulamin wchodzi w życie z dniem 11 marca 2024 roku.