

I. Postanowienia ogólne.

1. **Regulamin** ma zastosowanie do praw i obowiązków stron **Umowy** o świadczenie usług telekomunikacyjnych od 01 marca 2015.
2. **Regulamin** określa w szczególności:
 - a) standardowe warunki umowy;
 - b) zakres świadczonych usług telekomunikacyjnych;
 - c) zakres obsługi serwisowej;
 - d) tryb postępowania reklamacyjnego;
 - e) zasady zwrotu opłat abonamentowych i odszkodowań.
3. **Regulamin** jest ogólnodostępny w siedzibie firmy oraz w **Informacjach**.
4. **Regulamin** ten jest załącznikiem do **Umowy** zawieranej przez **Dostawcę Usług z Abonentem**.

II. Definicje:

Dostawca usług – Telsat.tv Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą na ul. Wilsona 10/12 lok. 56B, 42-202 Częstochowa, posługujący się numerami: REGON: 364598188; NIP: 9492208796, Rejestr UKE:199, e-mail: biuro@telsat.tv; www.telsat.tv,

Usługa - usługa telekomunikacyjna świadczona przez **Dostawcę usług**.

Abonent - osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która korzysta z **Usługi**.

Umowa - zawarta w formie pisemnej przez **Dostawcę usług i Abonenta** umowa o świadczenie **Usługi**.

Informacje - dobrane według celu przekazywania, ogólnodostępne dla **Abonenta** wiadomości związane z **Usługą** (np. program informacyjny, strona internetowa **Dostawcy Usług** (www.telsat.media.pl), ogłoszenia na klatkach schodowych, ulotki kolportowane lub wydawane na życzenie w siedzibie **Dostawcy usług**.)

Cennik - dostępny za pośrednictwem **Informacji** dokument zawierający wykaz **Usług** abonamentowych i serwisowych oraz ich ceny.

Okres rozliczeniowy – pełny miesiąc kalendarzowy w którym świadczona jest **Usługa**, stanowiący podstawę do naliczenia **Abonamentu**.

Abonament - opłata za korzystanie z **Usługi**, opłacana przez **Abonenta** w **Okresach rozliczeniowych**, której wysokość jest określona w **Cenniku**.

Oferta - szczegółowe określenie parametrów oferowanej **Usługi**.

Pakiet - oferowany przez **Dostawcę usług**, dostępny na danym obszarze zestaw usług określony aktualną **Ofertą**.

Sieć - sieć telekomunikacyjna używana przez **Dostawcę usług** do świadczenia **Usługi**.

Przyłącze – zainstalowane w lokalu **Abonenta** okablowanie wraz z gniazdem abonenckim niezbędne do świadczenia **Usługi**.

Opłata przyłączeniowa - określona w **Cenniku** zryczałtowana opłata za wykonanie **Przyłącza**.

Opłata aktywacyjna - określona w **Cenniku** zryczałtowana opłata za uruchomienie **Usługi** z wykorzystaniem istniejącego i sprawnego **Przyłącza**.

Zawieszenie świadczenia - czasowe zaprzestanie świadczenia **Usługi**, które nie jest rozwiązaniem **Umowy**.

Przerwa techniczna - planowana przez **Dostawcę usług** przerwa w funkcjonowaniu **Sieci**, związana z czynnościami niezbędnymi do prawidłowego i zgodnego z normami technicznymi działania **Sieci** (przeгляд, pomiar, konserwacja, naprawa, modernizacja, testowanie sprzętu).

Awaria - nieplanowana przez **Dostawcę usług** przerwa lub ograniczenie funkcjonowania **Usługi**.

Urządzenie końcowe - telekomunikacyjne urządzenie końcowe służące do korzystania z **Usługi** (telewizor, komputer, modem itp.).

Sprzęt powierzony - **Urządzenia końcowe** będące własnością **Dostawcy Usług** czasowo powierzone **Abonentowi** w użytkowanie w związku ze świadczeniem **Usługi** (np. modem kablowy, dekoder, moduł CI, karta).

Warunki promocji – dokument określający zasady korzystania z promocji wybranej przez **Abonenta** w **Umowie**.

Bezasadne wezwanie - wezwanie serwisu **Dostawcy usług** do usunięcia domniemanej **Awarii**, której przyczyna leżała po stronie **Abonenta**.

Ułga – obniżka **Abonamentu** oraz **Opłaty aktywacyjnej** udzielona **Abonentowi** przez **Dostawcę Usług** w zamian za zawarcie **Umowy** terminowej.

Odszkodowanie - odszkodowanie za niewykonanie, lub nienależyte wykonanie **Usługi**.

Prezes UKE - Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

III. Standardowe warunki zawarcia Umowy.

Umowa o świadczenie Usług zawierana jest w formie pisemnej, przy łącznym spełnieniu następujących warunków:

1. Istnieje techniczna i formalno-prawna możliwość wykonania **Przyłącza**.
 2. **Abonent** zaakceptuje **Umowę, Regulamin, Ofertę**, które są nieodpłatne i ogólnodostępne w Biurze Obsługi Klienta, na stronie www.telsat.media.pl oraz w innych informacjach.
 3. **Dostawca usług** dokona pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej **Abonenta** wynikającej z danych będących w posiadaniu **Dostawcy usług** lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
 4. **Abonent** udostępni dane osobowe potwierdzone stosownymi dokumentami: nazwisko i imiona, numer ewidencyjny PESEL, nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, adres miejsca zamieszkania, adres korespondencyjny jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania oraz informacje zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec **Dostawcy usług**.
 5. **Abonent** okaże prawo do lokalu w którym będzie wykonane **Przyłącze** oraz zaakceptuje zainstalowanie **Sprzętu powierzonego** w tym lokalu.
 6. **Umowa** zostaje zawarta w formie pisemnej. w siedzibie **Dostawcy Usług** lub w lokalu **Abonenta**.
 7. **Umowa** jest zawierana na czas nieokreślony, z miesięcznym terminem wypowiedzenia, lub na czas określony nie dłuższy niż 24 miesiące.
- Dostawca usług** nie może odmówić zawarcia **Umowy** osobie, która spełni wymienione wyżej warunki.

IV. Warunki wykonania Przyłącza:

1. **Dostawca usług** wykona **Przyłącze** w terminie 7 dni od daty podpisania **Umowy** i wniesienia **Oplaty przyłączeniowej** przez **Abonenta**.
2. **Abonent** w wyznaczonym terminie przygotowuje i udostępnia uzgodnione z **Dostawcą usług** miejsce instalacji w celu wykonania **Przyłącza**.
3. Brak dostępu do lokalu **Abonenta** w umówionym terminie spowoduje odpowiednie przesunięcie terminu wykonania **Przyłącza**.
4. **Abonent** pisemnie potwierdza prawidłowe wykonanie **Przyłącza** po jego wykonaniu w odpowiednim miejscu druku **Umowy**.

V. Zakres świadczonych Usług:

Dostawca usług dostarcza **Usługi** do jednego zakończenia **Sieci**. **Abonent** ma możliwość korzystania z **Usługi** w obrębie lokalu, przy czym **Abonent** za **Usługę** telewizyjną analogową i dostępu do Internetu (przy jednym adresie IP) obejmuje korzystanie z dowolnej liczby **Urządzeń końcowych**. **Abonent** za **Usługę** telewizyjną cyfrową, jeśli **Umowa** nie wskazuje inaczej, obejmuje korzystanie z jednego **Urządzenia końcowego**. Oferowane **Usługi** to:

- a) telewizja analogowa – cztery pakiety programowe;
- b) dostęp do Internetu – pięć przepustowości przy jednym adresie IP.
- c) telewizja cyfrowa obejmuje korzystanie z jednego **Urządzenia końcowego**.

Szczegółowe parametry i ceny świadczonych usług określa **Oferta** i **Cennik** oraz **Warunki promocji**.

VI. Dane dotyczące Funkcjonalności Usług

1. **Dostawca usług:**
 - a) nie zapewnia połączeń z numerami alarmowymi;
 - b) gromadzi wyłącznie adres zakończenia **Sieci**, inne dane o lokalizacji urządzenia końcowego nie są gromadzone;
 - c) nie wprowadza ograniczeń w dostępie i korzystaniu z **Usług** innych niż wskazane w punkcie V. Jedyne ograniczenia mogą wynikać z zasięgu i możliwości technicznych **Sieci**, a także być skutkiem zawieszenia świadczenia **Usługi** w trybie wskazanym w punkcie X **Regulaminu**.
 - d) na bieżąco monitoruje stan **Sieci** oraz podejmuje czynności techniczne mające na celu zapewnienie deklarowanych parametrów technicznych **Usługi**. Stosowane procedury nie wpływają na jakość świadczonych **Usług**.
 - e) udostępnia **Abonentowi** informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną **Usługą**, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez umieszczenie na swojej stronie internetowej linku do strony **Prezesa UKE**, gdzie znajdują się takie informacje.

VII. Warunki świadczenia i korzystania z usług:

Obowiązki Dostawcy usług:

1. Zagwarantowanie odpowiedniej jakości i ciągłości świadczonej **Usługi** i jej zgodności z normami technicznymi.
2. Przyjmowanie i ewidencjonowanie zgłoszeń o **Awariach**, składanych osobiście lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość.
3. Realizacja zgłoszenia **Abonenta** w terminie 3 dni roboczych od daty zgłoszenia. Termin ten może ulec wydłużeniu, gdy **Abonent**:
 - a) nie umożliwi kontaktu ze sobą (brak lub nieaktualny nr telefonu, brak adresu e-mail);
 - b) jest nieobecny w umówionym terminie lub w inny sposób uniemożliwi dostęp do miejsca usterki;
 - c) posiada zaległości w **Oplatach** lub **Abonamencie** przekraczające 1 jeden **Okres rozliczeniowy**.
4. Powiadamianie **Abonenta** z miesięcznym wyprzedzeniem o zmianach **Umowy**, **Regulaminu** lub **Cennika** w trybie wskazanym w **Umowie**.
5. Udzielanie informacji **Abonentowi**, dotyczących funkcjonowania **Sieci**, sposobu użytkowania **Urządzeń końcowych** i **Urządzeń powierzonych**.
6. Przydzielenie **Abonentowi** jednoznacznego numeru umożliwiającego jego identyfikację w **Sieci** i w systemie komputerowym **Dostawcy usług**.
7. Zapowiadanie **Przerw technicznych** w **Informacjach** z co najmniej 3 dniowym wyprzedzeniem. **Przerwy techniczne** mogą występować w godzinach nocnych lub przedpołudniowych, nie dłużej niż 6 godzin jednorazowo i nie częściej niż 2 dni w miesiącu.

Obowiązki Abonenta:

8. Użytkowanie tylko takich **Urządzeń końcowych**, które spełniają wymogi obowiązujących norm i wymagań technicznych.
9. Zabezpieczenie własnych **Urządzeń końcowych** i zawartych na nich danych przed ingerencją innych osób z **Sieci**, oraz złośliwym oprogramowaniem (wirusy, trojany itp.), które może zakłócić działanie urządzeń zarówno u **Abonenta**, jak i **Dostawcy usług** i innych użytkowników **Sieci**.
10. Informowanie **Dostawcy usług** o **Awariach** występujących w **Sieci** oraz o niezgodności **Usługi** z **Umową**.
11. Udostępnienie na życzenie **Dostawcy usług** danych technicznych i instrukcji użytkowania **Urządzeń końcowych Abonenta**.
12. Naprawa szkód wywołanych przez niezgodne z **Umową** i **Regulaminem** korzystanie z **Usługi**.
13. Umożliwienie przedstawicielowi **Dostawcy usług** dostępu do **Przyłącza** po okazaniu legitymacji służbowej lub zlecenia z biura **Dostawcy usług** w godzinach od 8:00 do 20:00. Brak dostępu może wydłużyć termin usunięcia **Awarii**. Częstotliwość kontroli wynosi w przypadku:
 - a) **Awarii** – każdorazowo, gdy zaistnieje konieczność techniczna;
 - b) okresowych pomiarów i kontroli sieci – nie częściej niż raz na kwartał.

Odpowiedzialność:

14. **Dostawca usług** ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie **Umowy**, w tym także niezachowanie określonego w umowie poziomu jakości świadczonych **Usług**, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które **Dostawca usług** odpowiedzialności nie ponosi.
15. **Abonent** ponosi odpowiedzialność prawną za wszelkie swoje działania, które może dokonać w związku z **Usługą**, a w szczególności poprzez:
 - a) rozpowszechnianie informacji niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich;
 - b) przechwytywanie danych innych użytkowników **Sieci**;
 - c) naruszenia cudzych praw, w szczególności praw autorskich;

- d) stosowanie nielegalnego sprzętu i oprogramowania;
- e) ingerowanie - również zdalne - w cudzy sprzęt i oprogramowanie;
- f) uszkodzenia w cudzym sprzęcie i oprogramowaniu w tym w **Urządzeniach powierzonych**;
- g) samowolne przerabianie **Przyłącza** lub powodowanie zakłóceń w funkcjonowaniu **Sieci**;
- h) udostępnianie **Usługi** poza obręb lokalu określonego w **Umowie**;
- i) użytkowanie **Usługi** niezgodnie z **Umową** lub na niezgodnej z **Umową** liczbie urządzeń;

Dostawca usług może domagać się od **Abonenta** zwrotu kosztów, które poniósł w wyniku w/w działań.

16. **Dostawca usług** nie ponosi odpowiedzialności za:
- a) treść i formę informacji, które **Abonent** uzyskuje lub przesyła przez **Sieć**;
 - b) sposób i skutki działania urządzeń lub oprogramowania **Abonenta**, w szczególności gdy są one niewłaściwe, nielegalne lub niewłaściwie zabezpieczone;
 - c) uszkodzenia w **Urządzeniach końcowych Abonenta**, powstałe wskutek wadliwego działania sieci energetycznej, wyladowań atmosferycznych itp.

VIII. Warunki korzystania z powierzonego Sprzętu.

1. Na czas trwania **Umowy**, **Dostawca Usług** udostępni **Abonentowi Sprzęt powierzony** konieczny do świadczenia **Usług**. Stan **Sprzętu powierzonego** powinien umożliwiać jego prawidłowe użytkowanie.
2. Rodzaj i wartość **Sprzętu powierzonego** są określone w **Umowie**, a opłata za jego użytkowanie jest zawarta w **Abonamencie**.
3. W czasie trwania **Umowy Dostawca usług** ma obowiązek sprawdzić i ewentualnie naprawić bądź wymienić nieprawidłowo działający **Sprzęt powierzony**.
4. **Abonent** będzie użytkował **Sprzęt powierzony** bez żadnych ograniczeń, zgodnie z przeznaczeniem, instrukcją obsługi, wyłącznie w lokalu objętym **Umową**.
5. W przypadku gdy uszkodzenie **Sprzętu powierzonego** powstało z przyczyn leżących po stronie **Abonenta**, **Dostawca Usług** ma prawo obciążyć **Abonenta** opłatą za jego wymianę lub naprawę.
6. **Abonent** ma obowiązek zwrócić na swój koszt **Sprzęt powierzony** do siedziby **Dostawcy usługi** w terminie 14 dni od daty zakończenia **Umowy**. W chwili zwrotu **Sprzęt powierzony** może nosić znamiona zwykłego używania.
7. Jeśli **Abonent** nie zwróci sprawnego i kompletnego **Sprzętu powierzonego**, to **Dostawca Usług** ma prawo zażądać zapłaty:
 - a. wartości określonej w **Umowie** - w przypadku jego niedostarczenia;
 - b. wartości brakujących elementów - w przypadku jego niekompletności;
 - c. kosztów naprawy - w przypadku jego uszkodzenia lub zniszczenia, przy czym dotyczy to jedynie zdarzeń powstałych w trakcie użytkowania przez **Abonenta** i z przyczyn za które ponosi on odpowiedzialność. Wartość naprawy nie może być wyższa niż wartość sprzętu określona w **Umowie**.

IX. Opłaty.

1. Za wykonanie **Przyłącza Abonent** uiszcza jednorazową i bezzwrotną **Opłatę przyłączeniową**.
2. Za korzystanie z **Usługi Abonent** będzie uiszczał **Abonament** określony w **Cenniku**.
3. **Abonament** będzie naliczany w **Okresach rozliczeniowych**, począwszy od miesiąca następującego po dacie uruchomienia **Usługi**.
4. Termin płatności ustala się na 20 dzień każdego miesiąca. **Dostawca usług** może określić na fakturze późniejszy termin płatności.
5. **Dostawca usług** ma prawo zaliczyć bieżącą wpłatę na poczet najstarszej należności oraz naliczyć ustawowe odsetki za zwłokę.
6. Ceny swoich usług telekomunikacyjnych, w tym usług serwisowych **Dostawca usług** określa w **Cenniku**, który jest dostępny w **Informacjach**, siedzibie **Dostawcy Usług** oraz na jego stronie internetowej www.telsat.media.pl
7. **Cennik** może ulegać zmianom jedynie z ważnych przyczyn, a każda zmiana cennika zostanie zgłoszona **Prezesowi UKE**.
8. **Abonent** zostanie zawiadomiony o zmianie **Cennika** na zasadach określonych w **Umowie**.
9. Zapłata może nastąpić w siedzibie **Dostawcy usług** lub na rachunek bankowy. W niektórych przypadkach wskazanych w **Umowie** opłata za usługę telewizji dokonywana jest za pośrednictwem Spółdzielni Mieszkaniowej.
10. **Dostawca usług** ma prawo naliczyć opłatę za **Bezzasadne wezwanie** zgodnie z **Cennikiem**.
11. **Dostawca usług** ma prawo stosować promocje. W tym czasie **Abonenta** obowiązują warunki, określone w **Umowie** i **Regulaminie promocji**.
12. Na **Abonament** składa się:
 - d) stały dostęp do **Usług** wybranych z **Oferty** przez **Abonenta**;
 - e) możliwość korzystania ze **Sprzętu powierzonego**, jeśli **Usługa** tego wymaga oraz jego naprawy bądź wymiany;
 - f) udzielanie informacji o **Usłudze**, w tym o jej zakresie, sposobie wykorzystywania, terminie zakończenia (telefoniczne, e-mail lub osobiste).
 - g) świadczenie czynności serwisowych (naprawy, wymiany) związanych z prawidłowym działaniem **Usługi**. **Abonament** nie zawiera kosztów usuwania **Awarii**, których przyczyna leży po stronie **Abonenta**.

X. Ochrona danych osobowych:

1. **Abonent** ma obowiązek podania i aktualizacji następujących danych osobowych: imię i nazwisko, miejsce zameldowania na pobyt stały, nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość lub na żądanie inne dane określone art. 159 Ustawy Prawo telekomunikacyjne.
2. Oprócz danych osobowych wymienionych w pt. 1 **Abonent** jest zobowiązany podać adres tymczasowego pobytu, jeśli **Usługa** ma być świadczona pod tym adresem.
3. Nieobowiązkowe jest udostępnienie przez **Abonenta** innych danych np.: telefony kontaktowe, adres e-mail.
4. Dane osobowe **Abonenta** zostaną przez **Dostawcę usług** objęte tajemnicą telekomunikacyjną.
5. **Abonent** ma prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych. W przypadku gdy **Abonent** sprzeciwi się przetwarzaniu danych niezbędnych do wykonania **Umowy**, **Dostawca usług** poinformuje go o tym i będzie uprawniony do wypowiedzenia **Umowy** ze skutkiem natychmiastowym

6. Dane osobowe **Abonenta** mogą być przechowywane i przetwarzane przez **Dostawcę usług** w okresie obowiązywania **Umowy**, a po jej zakończeniu w okresie wykonywania obowiązków ustawowych oraz dochodzenia roszczeń.

XI. Zawieszenie świadczenia.

1. **Zawieszenie świadczenia Usługi** może nastąpić:
 - a) na wniosek **Abonenta**, jeżeli zostanie złożony pisemnie co najmniej 7 dni przed rozpoczęciem kolejnego okresu rozliczeniowego. **Zawieszenie świadczenia** nastąpi od następnego okresu rozliczeniowego po otrzymaniu zlecenia, a wznowienie **Usługi** nastąpi po wniesieniu przez **Abonenta Oplaty aktywacyjnej**;
 - b) jeżeli **Abonent** bezpośrednio lub pośrednio zagraża bezpieczeństwu lub integralności **Sieci** lub **Usług**;
 - c) jeżeli **Abonent** rażąco narusza postanowienia **Regulaminu** określone w rozdziale VII pt. 16 lit. e)-i);
 - d) w przypadku braku zapłaty **Abonamentu** za co najmniej dwa **Okresy Rozliczeniowe**, mimo wezwania do zapłaty i wyznaczenia dodatkowego terminu.

Dostawca usług niezwłocznie powiadomi **Abonenta** o przyczynie zawieszenia **Usługi** i wznowi ją gdy tylko przyczyny zagrożenia zostaną usunięte.
2. **Zawieszenie świadczenia Usługi** zwalnia **Dostawcę usług** z wykonywania obowiązków określonych w **Umowie** i **Regulaminie**.
3. Wznowienie świadczenia **Usługi** nastąpi w terminie 3 dni roboczych od ustania przyczyny zawieszenia świadczenia.
4. **Zawieszenie świadczenia** nie uprawnia **Abonenta** do występowania o odszkodowanie.
5. **Zawieszenie świadczenia** nie może trwać dłużej niż 12 miesięcy. Po tym czasie **Umowa** ulega rozwiązaniu.
6. Stwierdzenie przez **Dostawcę usług** zdarzeń określonych w pt. XI.1. b i c może spowodować zawieszenie świadczenia **Usługi**.

XII. Postępowanie reklamacyjne.

1. Reklamacja może być złożona z powodu: niedotrzymania określonego w **Umowie** terminu rozpoczęcia świadczenia **Usług**, niewykonania lub nienależytego wykonania **Usług** oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia **Usług**.
2. Reklamacja może być złożona przez **Abonenta** pisemnie w siedzibie **Dostawcy usług**, ustnie do protokołu, przesłana przesyłką pocztową lub pocztą elektroniczną.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnej w siedzibie **Dostawcy usług** lub ustnej do protokołu, **Dostawca usług** ma obowiązek niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w inny sposób, **Dostawca Usługi** potwierdzi jej przyjęcie w terminie 14 dni od daty złożenia reklamacji.
4. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko **Abonenta**, adres świadczenia **Usługi** lub identyfikator (ID) **Abonenta**, przedmiot reklamacji i okres, którego dotyczy, uzasadnienie okoliczności reklamacji, datę zgłoszenia, wysokość odszkodowania, numer konta bankowego w przypadku, gdy **Abonent** żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności i podpis **Abonenta** zgłaszającego reklamację.
5. W przypadku, gdy do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji brakuje informacji określonych w pt. 4 i są one niezbędne do rozpoznania reklamacji, **Dostawca usług** wezwie **Abonenta** do uzupełnienia reklamacji w terminie 7 dni z pouczeniem, że brak uzupełnienia w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
6. Reklamacja może być złożona w terminie 12 m-cy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, którego dotyczy lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności za **Usługi**.
7. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę jej złożenia w siedzibie **Dostawcy usług**, a w przypadku przesłania jej pocztą – datę doręczenia.
8. **Dostawca usług** rejestruje reklamację w rejestrze zgłoszeń przydzielając jej kolejny numer w ewidencji.
9. **Dostawca usług** udzieli odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni. Odpowiedź będzie zawierać: nazwę **Dostawcy usług**, informację o dniu złożenia reklamacji, decyzję o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, imię nazwisko i stanowisko pracownika reprezentującego **Dostawcę usług** oraz pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, Ponadto w przypadku przyznania odszkodowania określi wysokości kwoty i terminu wypłaty, zwrotu lub zaliczenia na poczet przyszłych należności. W przypadku odmowy uznania reklamacji w odpowiedzi dodatkowo znajdzie się uzasadnienie faktyczne i prawne.
10. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację następują co do zasady w formie pisemnej, z zastrzeżeniem, że **Dostawca usług** może dokonać tych czynności za pośrednictwem poczty elektronicznej za zgodą **Abonenta** (która może być wyrażona w **Umowie**, reklamacji lub w odrębnym oświadczeniu), a także bez obowiązku uzyskania tej zgody gdy **Abonent** złoży reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej. W przypadku gdy negatywna odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej zostanie doręczona **Abonentowi** przesyłką poleconą.
11. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia **Abonenta** z obowiązku uregulowania bezspornych opłat za **Usługę**.

XIII. Odszkodowania.

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania **Umowy** przez **Dostawcę usług**, w tym także z tytułu niedotrzymania poziomu **Usług** określonego w **Umowie**, **Abonentowi** przysługuje prawo zwrotu części **Abonamentu** obliczonego proporcjonalnie do zakresu i czasu, w którym **Usługa** nie były świadczone należycie.
2. Poza zwrotem części **Abonamentu** w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania **Umowy** przez **Dostawcę usług**, w tym także z tytułu nieosiągnięcia określonego w **Umowie** poziomu **Usług**, na skutek okoliczności, za które **Dostawca usług** ponosi odpowiedzialność, **Dostawca usług** zobowiązany jest do zapłaty **Abonentowi** kary umownej w wysokości 1/30 opłaty miesięcznej (liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych) za każdy rozpoczęty dzień nienależytego świadczenia **Usług**.
3. W przypadku uznania reklamacji **Dostawca usług** zaliczy **Odszkodowanie** na poczet przyszłych należności z tytułu świadczenia **Usługi**. Na życzenie **Abonenta**, **Dostawca usług** wypłaca **odszkodowanie** gotówką lub przelewem.
4. Jeżeli **Abonent**, który nie zawarł umowy w ramach prowadzonej działalności gospodarczej nie uzna odpowiedzi w sprawie reklamacji, może skierować wniosek o mediację lub wszczęcie postępowania polubownego do **Prezesa UKE**.
5. Prawo dochodzenia roszczeń na drodze sądowej oraz na drodze postępowania mediacyjnego lub polubownego przed **Prezesem UKE** przysługuje **Abonentowi** po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.
6. W przypadku wypowiedzenia **Umowy**, niezależnie od trybu wypowiedzenia, **Abonent** nie może dochodzić zwrotu poniesionych **Opłat przyłączeniowych** i **Abonamentu** za wyjątkiem nadpłat.