

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

EAST & WEST SP. Z O.O.

UL. GRONOWA 22, 61-680 POZNAŃ

DZIAŁ I. Postanowienia ogólne

§1

Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia przez ERW Usług telekomunikacyjnych, obejmujących dostarczenie drogą kablową programów radiowych i telewizyjnych, usług transmisji danych, w tym dostępu do Internetu.

§2

Usługi telekomunikacyjne świadczone są przez ERW na podstawie pisemnej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych - zwanej dalej Umową, niniejszego Regulaminu stanowiącej integralną część Umowy, Cennika, a także innych załączonych do Umowy dokumentów.

§3

Regulamin został wydany na podstawie art. 384 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. 1964, Nr 16, poz. 93 ze zm.), a także art. 59 i 60 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 2004, Nr 171, poz. 1800 ze zm.).

§4

ERW może przy wykonywaniu obowiązków wynikających z Umowy posługiwać się osobami trzecimi - Przedstawicielami i innymi podwykonawcami.

§5

ERW zastrzega sobie możliwość uzależnienia zawarcia Umowy od pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, wynikającej z danych będących w posiadaniu ERW, w szczególności od braku zaległości w opłatach uiszczanych na rzecz ERW z tytułu innych umów zawartych przez Zamawiającego z ERW.

§6

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:

Abonent - podmiot, będący stroną pisemnej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z ERW.

Abonament - miesięczna opłata, należna ERW za Usługę telekomunikacyjną, korzystanie z Urządzeń ERW, a także obsługę serwisową z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych, określona w Cenniku, której wysokość uzależniona jest od rodzaju Usługi telekomunikacyjnej świadczonej przez ERW.

Awaria - całkowite uniemożliwienie odbioru sygnału telekomunikacyjnego, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania siły wyższej.

Cennik - zestawienie cen usług świadczonych przez ERW w związku z Umową.

ERW - spółka, prowadząca działalność gospodarczą pod nazwą East & West Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Gronowej 22, 61-655 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000196536, który jest dostawcą Usług telekomunikacyjnych.

Gniazdo Abonenckie - urządzenie stanowiące zakończenie Sieci telekomunikacyjnej, zainstalowane w lokalu Abonenta, umożliwiające przyłączenie Urządzenia do MULTISIECI lub Sieci TVK.

Multisiec - sieć telekomunikacyjna, umożliwiająca świadczenie przez ERW usług transmisji danych, w tym dostępu do Internetu.

Oferta Programowa - zestawienie aktualnie dostępnych w Sieci TVK ERW programów radiowych i telewizyjnych, podzielonych na Pakiety.

Opłata przyłączeniowa - jednorazowa opłata za przyłączenie do Sieci telekomunikacyjnej ERW, której wysokość określona jest w Cenniku.

Pakiet - określona w Ofercie Programowej grupa programów radiowych i telewizyjnych, dostępnych za cenę wyszczególnioną w Cenniku.

Pełnomocnik - osoba pełnoletnia, posiadająca pisemne upoważnienie od Abonenta do zawarcia w jego imieniu i na jego rzecz Umowy.

Przedstawiciel - osoba upoważniona przez ERW, legitymująca się identyfikatorem ERW lub pracownik podwykonawcy, legitymujący się odpowiednim zleceniem wykonania prac.

Regulamin - niniejszy regulamin.

Sieć telekomunikacyjna - Sieć TVK oraz Multisiec, której operatorem jest ERW.

Sieć TVK - sieć telewizyjną kablową, której operatorem jest ERW.

Terminal abonencki - komputer lub inne urządzenie umożliwiające nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych, wykorzystywane przez Abonenta dla potrzeb korzystania z Usług telekomunikacyjnych.

Umowa - umowa o świadczenie Usług telekomunikacyjnych zawierana w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a ERW.

Urządzenie - infrastruktura telekomunikacyjna, stanowiąca własność ERW w szczególności urządzenie oddane w użytkowanie Abonentowi, umożliwiające dostęp do Multisieci, przewody, gniazdzka, kable oraz inny osprzęt, za wyjątkiem urządzeń końcowych.

Usterka - techniczna wada, obniżająca jakość sygnału telekomunikacyjnego, umożliwiająca jednak jego odbiór.

Usługa telekomunikacyjna - usługa dostępu do Multisieci lub Sieci TVK świadczona Abonentom przez ERW na podstawie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Zamawiający - osoba zainteresowana zawarciem Umowy.

DZIAŁ II. Zasady podłączenia do sieci

§7

O ile jest to konieczne do świadczenia Usługi telekomunikacyjnej, ERW wyda Abonentowi Urządzenia, w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie, przy czym Abonent zobowiązany jest do dokładnego sprawdzenia go pod względem widocznych wad i uszkodzeń.

§8

Urządzenie pozostaje własnością ERW, w związku z czym Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania nim, a w szczególności udostępniania osobom trzecim.

§9

Z dniem przekazania Urządzenia, na Abonenta przechodzi ryzyko przypadkowej jego utraty, uszkodzenia lub kradzieży.

§10

Urządzenia montuje się wyłącznie w lokalach, do których Abonentom przysługuje prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu lub spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu.

§11

Osoba, której nie przysługuje żadne z wymienionych w §10 tytułów prawnych do lokalu, jest obowiązana przy zawieraniu Umowy do okazania ERW pisemnej zgody osoby posiadającej ww.

tytułu do lokalu na zainstalowanie Urządzeń oraz kserokopię jej dowodu tożsamości.

§12

Wyrażenie przez Abonenta zgody na instalację Urządzeń oznacza m. in. zgodę na poprowadzenie kabla, przewiercenie niezbędnych otworów w miejscach ustalonych w mieszkaniu i budynku oraz zamocowanie odpowiednich Urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela ERW.

§13

Abonent jest zobowiązany przygotować w lokalu drogę przeprowadzenia kabla w taki sposób, aby Przedstawiciel ERW mógł wykonać instalację w możliwie najkrótszym czasie.

§14

Przedstawiciel ERW nie jest zobowiązany do przedstawiania mebli i innych elementów wyposażenia domowego oraz dokonywania innych podobnych czynności podczas montażu Urządzeń.

§15

Podczas montażu Urządzeń w lokalu, w którym są one instalowane, winien przebywać Abonent lub jego pełnomocnik.

§16

Osoby dokonujące montażu Urządzeń nie są upoważnione do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą urządzeń końcowych, w tym odbiorników telewizyjnych i radiowych.

§17

Abonent potwierdza prawidłowe podłączenie, skonfigurowanie oraz sprawność Urządzenia podpisując odpowiedni protokół.

DZIAŁ III. Warunki realizacji Umowy

§18

Abonent jest zobowiązany umożliwić pracownikom ERW lub osobom upoważnionym przez ERW sprawdzenie stanu technicznego Sieci telekomunikacyjnej, Gniazda Abonenckiego i Urządzenia, zainstalowanych w zajmowanym przez Abonenta lokalu.

§19

Wszelkich ingerencji, w tym zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Sieci telekomunikacyjnej, Gnieździe Abonenckim, Urządzeniu, dokonują wyłącznie pracownicy ERW bądź osoby upoważnione przez ERW.

§20

Abonent zobowiązany jest do pokrycia wszelkich kosztów związanych z naprawą Urządzenia, Sieci telekomunikacyjnej i innych urządzeń służących do świadczenia Usług telekomunikacyjnych, uszkodzonych przez Abonenta wskutek nieprawidłowego ich użytkowania.

§21

1) Abonent nie ma prawa bez pisemnej zgody ERW podłączać do Urządzenia większej liczby Terminali abonenckich niż określona w Umowie.

2) Abonent uzyskuje prawo do podłączenia jednego odbiornika telewizyjnego i radiowego do jednego Gniazda Abonenckiego, chyba że Umowa stanowi inaczej.

3) W przypadku zamontowania przez ERW kolejnych Gniazd Abonenckich, Abonent ponosi dodatkową opłatę według obowiązującego Cennika.

4) Abonent uprawniony jest do korzystania z Urządzenia jedynie w ramach jednego lokalu, wskazanego w zamówieniu lub Umowie jako miejsce świadczenia usługi.

§22

W przypadku świadczenia przez ERW na rzecz Abonenta Usługi telekomunikacyjnej obejmującej dostęp do Multisieci:

1) Abonent jest zobowiązany udostępnić ERW kartę sieciową lub router w celu autoryzacji.

2) Każda zmiana karty sieciowej lub routera musi być autoryzowana przez ERW.

3) ERW nie odpowiada za złą jakość świadczonych usług w przypadku stosowania nieautoryzowanej przez ERW karty sieciowej lub routera.

§23

W przypadku świadczenia przez ERW na rzecz Abonenta Usługi telekomunikacyjnej obejmującej dostęp do Multisieci, Abonent uprawniony jest do korzystania z konta mailowego przyznanego przez ERW na serwerze ERW. W zakresie indywidualnie uzgodnionym przez Strony (po uzyskaniu odpowiedniej zgody Abonenta), powyższe konto stanowić będzie główną drogę porozumiewania się Stron, przekazywania ważnych informacji dotyczących świadczonych Usług telekomunikacyjnych oraz kierowania do Abonenta wezwań do zapłaty.

§24

Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest w szczególności:

1) działanie powodujące zawieszanie bądź blokowanie Urządzeń innych Abonentów lub użytkowników Sieci telekomunikacyjnej bądź sieci Internet,

2) umieszczanie w Multisieci niezgodnych z prawem: informacji, danych bądź oprogramowania,

3) działanie powodujące przechwytywanie danych od innych użytkowników Multisieci bądź ingerowanie w ich Urządzenia,

4) używanie nieautoryzowanej karty sieciowej lub routera,

5) podłączanie do Gniazda abonenckiego większej liczby Terminali abonenckich niż wskazana w Umowie lub zamówieniu,

6) wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w pracy Sieci telekomunikacyjnej, sieci Internet bądź Urządzeniach innych Abonentów.

§25

1) Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie zgodnie z jego przeznaczeniem.

2) Abonent nie może dokonywać samodzielnych zmian w konfiguracji Urządzenia.

3) Najpóźniej w terminie 7 (siedem) dni od rozwiązania Umowy lub zawieszenia Usługi telekomunikacyjnej na okres powyżej jednego miesiąca, Abonent zobowiązany jest dostarczyć ERW Urządzenie w nienaruszonym stanie wraz z kompletnymi elementami, dołączonymi do zestawu.

§26

1) Urządzenie jest zabezpieczone przed otwarciem przy pomocy plomby. Uszkodzenie bądź zerwanie plomby zabezpieczającej Urządzenie powoduje obciążenie Abonenta kosztami ewentualnej naprawy lub wymiany Urządzenia.

2) ERW nie ponosi odpowiedzialności z tytułu uszkodzenia Urządzenia i związanej z tym niemożności korzystania przez Abonenta z Usług telekomunikacyjnych, jeśli niemożność ta spowodowana jest niewłaściwą eksploatacją Urządzenia przez Abonenta.

- 3) Za uszkodzenia Urządzenia spowodowane wadami ukrytymi odpowiedzialność ponosi ERW; ERW ponosi w takim przypadku także koszty naprawy lub wymiany Urządzenia.
- 4) Abonent zobowiązany jest zgłosić do ERW każdą usterkę Urządzenia. Na żądanie ERW Abonent zobowiązany jest dostarczyć uszkodzone Urządzenie do siedziby ERW.
- 5) Kwalifikacji przyczyny uszkodzenia Urządzenia dokonuje ERW lub wskazany przez niego podmiot, któremu ERW przekazał Urządzenie, celem usunięcia uszkodzenia.
- 6) W przypadku zwrotu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji Urządzenia, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kosztów naprawy. W przypadku utraty jakiegokolwiek z elementów Urządzenia Abonent zobowiązuje się ponieść koszty określone w Cenniku.

DZIAŁ IV. Obowiązki ERW §27

ERW zobowiązany jest do:

- 1) dostarczania Abonentowi sygnału telekomunikacyjnego pozwalającego na prawidłowe korzystanie z Usługi telekomunikacyjnej w zakresie określonym w Umowie,
- 2) świadczenia ww. sygnału o jakości, zgodnej z obowiązującymi Polskimi Normami, zaleceniami Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
- 3) przeprowadzania obsługi serwisowej, polegającej na bieżącym nadzorze oraz konserwacji Sieci telekomunikacyjnej i Urządzeń, ich bezpłatnej naprawie lub wymianie w przypadku wystąpienia wad, o ile wada jest następstwem przyczyny tkwiącej w Urządzeniu, a także usuwania Usterek i Awarii na zasadach niżej opisanych.

DZIAŁ V. Obowiązki Abonenta §28

Abonent zobowiązany jest do:

- 1) rzetelnego przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu, Umowy oraz w przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych, także postanowień obowiązującego w chwili zawarcia Umowy Regulaminu Promocji,
- 2) uiszczenia Opłaty przyłączeniowej w związku z montażem Urządzeń lub podłączeniem do Sieci telekomunikacyjnej, w wysokości i na zasadach określonych w aktualnie obowiązującym Cenniku,
- 3) terminowego i bez uprzedniego wezwania, opłacania należności wynikających z Umowy i aktualnie obowiązującego Cennika, w terminie wskazanym w Cenniku lub na fakturze,
- 4) pokrycia wszelkich kosztów związanych z naprawą Urządzeń uszkodzonych przez Abonenta wskutek nieprawidłowego użytkowania, a w razie ich zniszczenia, utraty lub kradzieży do zapłaty ich równowartości odtworzeniowej,
- 5) pisemnego powiadomienia ERW o każdej zmianie adresu Abonenta lub innych danych identyfikujących go, zawartych w formularzu Umowy, w terminie niezwłocznym, nie później niż do końca miesiąca, w którym zmiany te zaistniały.

DZIAŁ VI. Zasady uiszczenia opłat abonamentowych §29

- 1) Opłaty abonamentowe pobierane są w gotówce w kasie ERW lub przelewem na rachunek bankowy ERW w terminie do 15-go dnia każdego miesiąca za miesiąc bieżący, w wysokości wskazanej w aktualnie obowiązującym Cenniku.
- 2) Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.

§30

- 1) W przypadku opóźnienia w zapłacie Abonamentu za dany miesiąc o ponad 20 dni ERW może wezwać Abonenta do zapłaty określając dodatkowy termin zapłaty. Bezszykowny wpływ dodatkowego terminu uprawniać będzie ERW do wstrzymania się ze świadczeniem usług do czasu uregulowania należności.
- 2) Ponowne rozpoczęcie świadczenia usług nastąpi niezwłocznie po uregulowaniu przez Abonenta zaległych opłat.

§31

ERW przysługuje prawo naliczania odsetek ustawowych w przypadku opóźnienia w zapłacie Abonamentu.

§32

Za dzień zapłaty uważa się dzień dokonania wpłaty w kasie ERW lub dzień zaksięgowania wpłaty na rachunku bankowym ERW.

§33

Opłaty pobierane przez ERW nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego, które płatne są na podstawie odrębnych przepisów prawa.

§34

W przypadku złożenia przez Abonenta wniosku o zmianę miejsca świadczenia Usług telekomunikacyjnych, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usług telekomunikacyjnych w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca świadczenia Usługi telekomunikacyjnej nie jest możliwa, jeżeli nowy lokal Abonenta znajduje się poza obszarem działania ERW lub nie istnieją w lokalu warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usług telekomunikacyjnych.

DZIAŁ VII. Zawieszenie Umowy § 35

- 1) Na pisemny wniosek Abonenta, złożony do 20 (dwudziestego) dnia miesiąca, ERW może wyrazić zgodę na zawieszenie świadczenia Usług telekomunikacyjnych, począwszy od pierwszego dnia miesiąca następującego po zgłoszeniu wniosku.
- 2) Powyższe zawieszenie następuje na czas określony, wskazany przez Abonenta wyrażony w miesiącach kalendarzowych, nie krótszy niż 1 (jeden) miesiąc kalendarzowy.
- 3) W przypadku, gdy wniosek Abonenta dotyczy zawieszenia świadczenia usługi na okres dłuższy niż 1 (jeden) miesiąc, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia najpóźniej w 7 (siedem) dni po dacie, od której ma rozpocząć się zawieszenie wykonywania usługi, przy czym zwrot Urządzenia polegać będzie na dostarczeniu przez Abonenta na koszt własny Urządzenia do siedziby ERW.
- 4) W okresie zawieszenia usługi opłaty abonamentowej nie pobiera się.
- 5) W przypadku zawieszenia świadczenia Usług telekomunikacyjnych na wniosek Abonenta, Umowa wygasa, jeżeli Abonent nie złoży wniosku o ponowną aktywację Usługi telekomunikacyjnej w terminie 12 miesięcy od dnia zawieszenia ich świadczenia.

DZIAŁ VIII. Zmiana Umowy §36

- 1) ERW doręcza Abonentowi na piśmie treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu, Cennika lub Umowy, z co najmniej 30 dniowym wyprzedzeniem.
- 2) W przypadku zmiany Regulaminu lub Cennika, ERW zobowiązany jest podać treść każdej

proponowanej zmiany do publicznej wiadomości.

§37

Zmiany, o których mowa w §36 mogą być dokonane przez ERW z ważnych przyczyn np. prawnych, technicznych, organizacyjnych lub ekonomicznych w szczególności z powodu: wprowadzenia nowych lub wzrostu istniejących opłat i innych należności publicznoprawnych, wzrostu kosztów pozyskiwania programów telewizyjnych, zmiany obowiązujących przepisów prawa.

§38

O zamianie Oferty Programowej lub zmianie pasm nadawania sygnału telekomunikacyjnego Dostawca Usług będzie informował pisemnie na kanale planszowego programu informacyjnego ERW oraz na stronie internetowej.

§39

Zmiana cen Opłaty abonamentowej nie wymaga podpisania nowej umowy.

§40

1) W przypadku powiadomienia Abonenta o zmianie, o której mowa w §36 i 37, Abonentowi przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy. Oświadczenie o wypowiedzeniu należy złożyć ERW w formie pisemnej, najpóźniej do dnia, w którym mają wejść w życie proponowane zmiany. W takim wypadku Umowa ulega rozwiązaniu z dniem otrzymania pisma przez ERW lub z dniem późniejszym, wskazanym w przez Abonenta w oświadczeniu, nie później jednak niż z dniem wejścia w życie zmian.

2) Brak pisemnego wypowiedzenia Umowy przez Abonenta oznacza zaakceptowanie przez Abonenta nowych warunków i kontynuowanie współpracy na nowych zasadach.

DZIAŁ IX. Rozwiązanie Umowy §41

- 1) Abonent i ERW uprawnieni są do rozwiązania Umowy w każdym czasie z zachowaniem minimum 30 - dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
- 2) Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy winno być złożone pod rygorem nieważności na piśmie. Do dnia rozwiązania umowy Abonent zobowiązany jest uiścić ewentualne zaległości w płatnościach oraz zwrócić Urządzenia należące do ERW.

§42

ERW jest uprawniony do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia gdy Abonent:

- 1) dopuszcza się swłoki w zapłacie za Usługi telekomunikacyjne za dwa okresy rozliczeniowe,
- 2) używa Urządzeń w sposób niezgodny z niniejszym Regulaminem, bądź używa ich w sposób sprzeczny z ich przeznaczeniem, a w szczególności dokonuje ich przeróbek lub nieuprawnionych podłączeń, względnie udostępnia Urządzenia osobom trzecim.
- 3) narusza Regulamin w zakresie określonym w § 24 Regulaminu.

§43

W dniu rozwiązania Umowy następuje odłączenie sygnału telekomunikacyjnego u Abonenta.

§44

W przypadku rozwiązania Umowy ze względu na zaległości Abonenta, ponowne rozpoczęcie świadczenia usług następuje po uregulowaniu zaległych opłat wraz z ustawowymi odsetkami za okres opóźnienia.

§ 45

Z chwilą rozwiązania bądź wygaśnięcia Umowy, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia w terminie 7 (siedmiu) dni, przy czym zwrot Urządzenia polegać będzie na dostarczeniu go przez Abonenta na koszt własny do siedziby ERW.

DZIAŁ X. Odpowiedzialność Abonenta § 46

- 1) W przypadku opóźniania się przez Abonenta ze zwrotem Urządzenia, jest on zobowiązany do zapłacenia ERW kary umownej w wysokości określonej w Cenniku.
- 2) W przypadku podłączenia do Gniazda abonenckiego większej liczby Terminali abonenckich niż wskazana w Umowie, Abonent zobowiązany jest do zapłacenia ERW kary umownej w wysokości określonej w Cenniku.
- 3) W przypadku udostępniania łącza osobom trzecim, Abonent zobowiązany jest do zapłacenia ERW kary umownej w wysokości określonej w Cenniku.
- 4) W każdym przypadku ERW może żądać odszkodowania przenoszącego wysokość kary umownej.

DZIAŁ XI. Odpowiedzialność ERW § 47

- 1) ERW ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi telekomunikacyjnej, powstałe z przyczyn leżących po stronie ERW, chyba że nastąpiło to wskutek siły wyższej lub z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
- 2) ERW nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia sygnału telekomunikacyjnego, wynikające z działania siły wyższej.
- 3) ERW nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady sprzętu używanego przez Abonenta do odbioru sygnału telekomunikacyjnego.
- 4) ERW nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych w Terminalu abonenckim przed ingerencją osób trzecich, w tym w szczególności pod kątem zabezpieczenia antywirusowego.
- 5) ERW nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie jakichkolwiek plików, dokumentów, oprogramowania lub danych, zawartych w Terminalu abonenckim, do których mogło dojść w trakcie konfigurowania i podłączania Terminalu abonenckiego do Multisieci, chyba że naruszenie wynikało z winy ERW.
- 6) ERW nie ponosi odpowiedzialności za treść i zawartość danych transmitowanych poprzez Multisieć i sieć Internet, jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania z sieci Internet, chyba że sam jest inicjatorem przekazu danych, wybiera odbiorcę, wybiera lub modyfikuje dane zawarte w przekazie.

DZIAŁ XII. Szczegółowe warunki oraz tryb reklamacji §48

- 1) Abonentowi przysługuje uprawnienie do reklamacji Usługi telekomunikacyjnej w zakresie wskazanym w Umowie.
- 2) Reklamację oraz inne zastrzeżenia odnośnie świadczonych Usług telekomunikacyjnych należy zgłaszać do Biura Obsługi Abonenta pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu.
- 3) Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko albo nazwę oraz dokładny adres zamieszkania albo siedziby Abonenta; określenie przedmiotu reklamacji; uzasadnienie reklamacji; datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usług, wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty, numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności, podpis reklamującego

w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

4) Jeżeli reklamacja nie zawiera informacji, o których mowa w punkcie poprzedzającym upoważniony pracownik E&W wzywa Abonenta do jej uzupełnienia z terminie 7 dni pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania.

5) Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług telekomunikacyjnych lub od dnia, w którym Usługa telekomunikacyjna została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług telekomunikacyjnych.

6) E&W potwierdza przyjęcie reklamacji na piśmie niezwłocznie, gdy reklamacja składana jest osobiście lub w terminie 14 dni, wskazując nadany numer reklamacji oraz nazwę, adres i numer telefonu podmiotów rozpatrujących reklamację, chyba, że reklamacja zostanie rozpoznana w tym terminie.

7) Dostawca w terminie 30 dni rozpoznaje reklamację i udziela Abonentowi pisemnej odpowiedzi, którą przesyła listem poleconym na adres Abonenta. W razie nieuwzględnienia reklamacji, odpowiedź wymaga uzasadnienia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została uwzględniona.

8) Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania sądowego. Jeżeli reklamującym jest osoba fizyczna, która zawarła Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (konsument), ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. 2004 Nr 171 poz. 1800).

DZIAŁ XIII. Zasady usuwania Awarii i Usterek

§49

1) Usunięcie Usterki sygnału telekomunikacyjnego winno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 48 godzin od jej zgłoszenia, Dostawca Usług powiadomi Abonenta o przewidywanym terminie jej usunięcia.

2) Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 48 godzin od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 24 godzin od jej zgłoszenia, Dostawca Usług powiadomi Abonenta o przewidywanym terminie jej usunięcia.

3) E&W nie odpowiada za Usterki i Awarie, wynikające ze złego stanu technicznego urządzeń RTV (odbiornik telewizyjny, radiowy, komputer lub inne), używanych przez Abonenta lub braku sygnału telekomunikacyjnego, będącego następstwem ingerencji Abonenta lub osób niepowołanych w Sieć telekomunikacyjną lub Urządzenia. E&W nie jest zobowiązany do regulacji lub napraw tych urządzeń.

4) Abonent jest zobowiązany do udostępnienia Przedstawicielom Urządzeń zainstalowanych w jego lokalu w celu okresowego przeglądu, pomiarów i usuwania Usterek oraz Awarii, w godzinach od 8.00 do 21.00. Podczas dokonywania ww. czynności w lokalu musi być obecny Abonent lub jego Pełnomocnik.

§50

1) Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi telekomunikacyjnej Abonentowi przysługuje prawo żądania odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/15 miesięcznego Abonamentu liczonego według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerwy był krótszy od 36 godzin.

2) Niezależnie od odszkodowania wskazanego w ust. 1, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi telekomunikacyjnej, trwająca dłużej niż 12 godzin, abonentowi przysługuje zwrot 1/30 wysokości miesięcznego Abonamentu.

3) Do okresu, za który obniża się Abonament oraz za który przysługuje Abonentowi prawo żądania kary umownej, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

§51

1) Obniżenie Abonamentu oraz wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Dziale XIII Regulaminu.

2) Kara umowna może być wypłacona Abonentowi w kasie E&W, na rachunek bankowy lub na pisemny wniosek Abonenta zostać zaliczona na poczet przyszłych należności Abonenta z tytułu świadczenia Usług telekomunikacyjnych przez E&W.

3) E&W zapewnia Abonentowi pomoc techniczną przy pierwszym montażu Urządzenia, skonfigurowaniu Terminala abonenckiego (komputer jest konfigurowany bezpłatnie, natomiast za skonfigurowanie pozostałych urządzeń pobierana jest opłata zgodnie z Cennikiem), sprawdzaniu funkcjonowania w nim zainstalowanej, odpowiedniej karty sieciowej lub routera, bądź poinformowaniu Abonenta o konieczności zainstalowania takiej karty lub routera.

4) E&W zapewnia Abonentowi odpłatną pomoc techniczną, w miarę możliwości technicznych, w zakresie pozostałych usług związanych z korzystaniem z Multisieci.

DZIAŁ XIV Dane osobowe

§52

E&W z chwilą zawarcia Umowy jest uprawniony do przetwarzania następujących danych osobowych Abonenta:

1) nazwisk i imion oraz imion rodziców,

2) miejsca i daty urodzenia,

3) adresu miejsca zameldowania na pobyt stały,

4) numeru ewidencyjnego PESEL,

5) nazwy, serii, numeru dokumentów potwierdzających tożsamość,

6) numeru telefonu,

7) innych, zawartych w dokumentach, potwierdzających możliwość wykonania usługi na rzecz Abonenta.

§53

1) Oprócz powyższych danych E&W - za zgodą Abonenta - może przetwarzać inne dane osobowe w związku z wykonywaną na mocy Umowy Usługą telekomunikacyjną.

2) Ww. dane osobowe przetwarzane są przez E&W wyłącznie w celu wykonywania Umowy oraz dochodzenia roszczeń z jej tytułu.

3) Abonent ma prawo wglądu i poprawek w dane osobowe, przetwarzane przez E&W.

4) Miejscem wykonania Umowy jest wskazany w jej treści adres Abonenta.

DZIAŁ XV. Postanowienia końcowe

§ 54

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy Prawo telekomunikacyjne oraz inne właściwe przepisy. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01-02-2011 r.