

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

przez Dostawcę usług STELLA ZIT Sp. z o.o.
ul. Ofiar Katynia 35, 37-450 Stalowa Wola

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Dostawca usług oświadcza, że świadczy usługi telekomunikacyjne, wpisane do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod nr 2664.
2. Świadczenie usług przez Dostawcę usług na rzecz Abonenta odbywa się na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwanym dalej Regulaminem, umowie o świadczenie odpowiednich rodzajów usług telekomunikacyjnych, zwanej dalej umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub umową, cenniku świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwanym dalej cennikiem.
3. Dostawca usług może wprowadzać odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi.
4. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów wprowadzonych przez Dostawcę usług dla świadczonych przez siebie Usług regulujące warunki świadczenia Usług odmiennie od Regulaminu, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
5. Znajomość Regulaminu jest obowiązkiem Abonenta. w chwili podpisania Umowy Abonent oświadcza i potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu i nie wnosi zastrzeżeń co do jego treści. Regulamin stanowi integralną część umowy i jego egzemplarz jest wydawany Abonentowi wraz z egzemplarzem Umowy.
6. Obowiązujący Regulamin oraz aktualny Cennik dostępne są na stronie internetowej www.tvkstella.pl oraz w Biurze Obsługi Klienta, na każde żądanie Abonenta.

§ 2 DEFINICJE

1. Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Dostawcą Usług Umowę o świadczenie Usług.
2. Aktywacja – rozpoczęcie świadczenia Usługi.
3. Awaria – stan Sieci, w tym jej uszkodzenie techniczne, znacznie ograniczający lub całkowicie uniemożliwiający korzystanie z Usługi, z wyłączeniem Przerwy technicznej.
4. Biuro Obsługi – jednostka organizacyjna Dostawcy usług powołana celem umożliwienia Abonentowi kontaktu z Dostawcą usług, a także obsługi Abonenta i udzielania mu pomocy we właściwej realizacji Umowy.
5. Cennik – wykaz świadczonych Usług wraz z określeniem rodzaju i wysokości opłat, w tym opłat za przyłączenie do Sieci, za Usługi, za obsługę serwisową, zawierający także szczegółowe informacje dotyczące stosowanych pakietów cenowych oraz opustów.
6. Dekoder – urządzenie techniczne wraz z wyposażeniem, służące do zapewnienia dostępu do usługi telewizji cyfrowej.
7. Instalacja – właściwy ze względu na rodzaj objętych Umową o świadczenie Usług zespół urządzeń i kabli, zainstalowanych w Lokalu Abonenta w sposób umożliwiający Abonentowi korzystanie z Usług.
8. Lokal – nieruchomość, jej część, bądź pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe, w którym wykonana jest Instalacja i w którym świadczona są Usługi.
9. Modem kablowy – urządzenie techniczne wraz z wyposażeniem, służące do zapewnienia dostępu do usługi internetowej i/lub usługi telefonii.
10. Numer abonенcki – nadany Abonentowi przez Dostawcę usług numer telefoniczny określony w Umowie.
11. Oferta Dostawcy usług – aktualnie obowiązujące zestawienie Pakietów, zawierające szczegółowy opis rodzaju i zakresu Usług świadczonych w ramach danego Pakietu Usług wraz z Cennikiem.
12. Okresem rozliczeniowym usługi telekomunikacyjnej jest miesiąc kalendarzowy.
13. Dostawca usług – STELLA ZIT Sp. z o.o. z siedzibą w Stalowej Woli, ul. Ofiar Katynia 35 – przedsiębiorca telekomunikacyjny świadczący Usługi na podstawie Umowy
14. Opłata Jednorazowa (Instalacyjna lub Aktywacyjna) – opłata z tytułu jednorazowych czynności podejmowanych przez Dostawcę usług celem umożliwienia Abonentowi korzystania z Usług, określona w Umowie oraz w Cenniku.
15. Opłata Abonamentowa – opłata miesięczna z tytułu z Usług świadczonych Abonentowi przez Dostawcę usług, określona według Cennika, Umowy bądź Regulaminu promocji.
16. Pakiet – zdefiniowany w Ofercie Dostawcy usług rodzaj i zakres świadczonych Usług przez Dostawcę, nabywanych przez Abonenta w ramach Umowy w cenie opłaty Abonamentowej.
17. Przedstawiciel Dostawcy usług – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawarcia, zmiany lub rozwiązania Umowy, bądź też wykonania jej postanowień, także w zakresie wydania Abonentowi Urządzenia Abonenckiego oraz jego instalacji, konserwacji lub na prawy.
18. Przerwa techniczna – przerwa w dostępie do Sieci związana z koniecznością przeprowadzenia konserwacji lub modernizacji Sieci, o której Dostawca usług powiadomi Abonenta nie mniej niż na 7 dni wcześniej na stronie internetowej Dostawcy usług lub na kanale informacyjnym.
19. Przyłącznie – zespół urządzeń technicznych i kabli, zainstalowanych na nieruchomości lub budynku poza Lokalem Abonenta, poprzez które Abonent uzyskuje dostęp do Sieci.
20. Regulamin – niniejszy dokument, stanowiący integralną część wszelkich Umów o świadczenie Usług.
21. Regulamin promocji – wprowadzony przez Dostawcę usług regulamin ustanawiający warunki skorzystania przez Abonenta z określonych Usług na zasadach preferencyjnych, w wymienionym w tym regulaminie okresie czasu.

22. Sieć – sieć telekomunikacyjna, stanowiąca system urządzeń i linii telekomunikacyjnych umożliwiających świadczenie Usług.
23. Siła Wyższa – zdarzenie zewnętrzne, którego skutków nie da się przewidzieć, ani któremu, mimo dołożenia należytej staranności, nie można zapobiec, w szczególności będące skutkiem kłęsk żywiołowych i zjawisk pogodowych (np. wyładowania atmosferyczne, nagłej zmiany pogody).
24. Urządzenie abonenckie – urządzenie wykorzystywane przez Abonenta umożliwiające w Zakończeniu sieci korzystanie z Usług, w szczególności komputer, aparat telefoniczny, telewizor.
25. Tytuł prawny do lokalu – prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, spółdzielcze prawo do Lokalu lub umowa najmu.
26. Umowa – umowa o świadczenie Usług, zawarta w formie pisemnej, na podstawie której Dostawca usług świadczy Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem, Cennikiem oraz innymi dokumentami regulującymi sposób świadczenia Usług wskazanych w Umowie.
27. Urządzenie dostępowe – urządzenie techniczne umożliwiające odbiór sygnału oraz / lub transmisję sygnału do i/lub od urządzenia odbiorczego Abonenta, w szczególności dekoder lub modem kablowy zainstalowany w Zakończeniu sieci.
28. Usługi – usługi telekomunikacyjne świadczone przez Dostawcę usług, polegające w szczególności na udostępnianiu sygnału telewizyjnego, radiowego, zapewnianiu dostępu do sieci Internet i zapewnianiu telefonii stacjonarnej.
29. Usługi internetowe – zapewnienie dostępu do Sieci celem umożliwienia Abonentowi korzystania z sieci Internet.
30. Usługi telefonii – zapewnienie dostępu do Sieci celem umożliwienia Abonentowi korzystania z telefonii stacjonarnej pozwalającej na realizowanie połączeń głosowych.
31. Usługi telewizji kablowej – zapewnienie dostępu do Sieci celem umożliwienia Abonentowi korzystania z sygnału telewizyjnego i radiowego, w postaci analogowej i/lub cyfrowej.
32. Usterka – uszkodzenie techniczne, powodujące przerwy lub pogorszenie parametrów świadczonej Usługi, nie stanowiące Awarii.
33. Zakończenie sieci – punkt Sieci Dostawcy usług przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usług.

§ 3 WARUNKI ZAWARCIA UMOWY

1. Umowa określa warunki świadczenia Usług przez Dostawcę usług takich jak:
 - a) telewizja kablowa,
 - b) dostęp do Internetu,
 - c) telefonia stacjonarna.
2. Stroną Umowy może być osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej.
3. Zawarcie Umowy następuje w formie pisemnej w Biurze Obsługi lub poza nim.
4. Szczegółowe warunki dotyczące zawarcia Umowy poza Biurem Obsługi lub na odległość z Abonentem będącym konsumentem w rozumieniu ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, określone są w § 4 niniejszego Regulaminu.
5. Przy zawieraniu Umowy Dostawca usług może żądać od osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość, a także podania Dostawcy usług danych:
 - a) imienia i nazwiska;
 - b) adresu miejsca zameldowania na pobyt stały;
 - c) adresu korespondencyjnego, jeśli jest inny niż wskazany w punkcie b);
 - d) numeru PESEL;
 - e) nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca – numeru paszportu lub karty pobytu.
 - f) Informacja i oświadczenia Abonenta dotyczące przetwarzania danych uregulowane są w Umowie;
 - g) adresu poczty elektronicznej.
6. Dostawca usług może uzależnić zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych od przysługiwania przyszłemu Abonentowi prawa do dysponowania lokalem, w którym usługa telekomunikacyjna miałaby być świadczona przez Dostawcę usług.
7. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a) dostarczenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wynikających z Umowy wobec Abonenta;
 - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy dokonanej w oparciu o dane będące w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez Biuro Informacji Gospodarczej.
8. Dostawca usług może odmówić zawarcia Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta żądań i warunków wskazanych w ustępie 5 i 7 niniejszego paragrafu, a także z braku możliwości technicznych świadczenia Usługi.
9. Umowa może być zawarta przez pełnomocnika Abonenta. Pełnomocnictwo udzielone przez Abonenta musi mieć formę pisemną, pod rygorem nieważności i zostać załączone do Umowy.

§ 4 POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE ZAWARCIA UMOWY POZA LOKALEM LUB NA ODLEGŁOŚĆ

1. W przypadku zawarcia Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy usług Abonent, do której zastosowanie znajdują przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827), Dostawca usług wyda Abonentowi dokument Umowy lub potwierdzenie jej zawarcia, utrwalone na papierze lub za zgodą Abonenta, na innym trwałym nośniku.
2. Dostawca usług przekazuje Abonentowi potwierdzenie zawarcia umowy na odległość na trwałym nośniku w rozsądnym czasie po jej zawarciu, przed

- rozpoczęciem świadczenia usługi.
3. Abonent, który zawarł Umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem:
 - a) bezpośrednich kosztów zwrotu rzeczy;
 - b) dodatkowych kosztów dostarczenia Urządzeń dostępowych, jeżeli Abonent wybrał sposób dostarczenia inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Dostawcę usług;
 - c) zapłaty wynagrodzenia za Usługę dotychczas wykonaną, jeśli wykonywanie Usługi rozpoczęło się na wyraźne żądanie Abonenta przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy;
 - d) Oplatę oblicza się proporcjonalnie do zakresu wykonanej Usługi, z uwzględnieniem uzgodnionej w Umowie Ceny.
 - e) bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się w dniu zawarcia Umowy.
 4. Dostawca usług na żądanie Abonenta może wyrazić zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usługi przed upływem terminu do odstąpienia.
 5. Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje Abonentowi w odniesieniu do umów: o świadczenie Usługi,
 - a) jeżeli Dostawca usług wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Abonenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Dostawcę usług utraci prawo odstąpienia od umowy,
 - b) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,
 - a) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.
 6. Abonent może odstąpić od Umowy, składając Dostawcy usług oświadczenie o odstąpieniu od umowy.
 7. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827).
 8. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem, pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną na adresy kontaktowe Dostawcy usług wskazane w Umowie.
 9. W oświadczeniu umieścić należy co najmniej następujące informacje:
 - a) oznaczenie Dostawcy usług (imię i nazwisko / nazwę przedsiębiorcy, pełny adres pocztowy oraz, o ile są dostępne, numer faksu i adres e-mail)
 - b) oświadczenie o odstąpieniu od umowy o świadczenie Usługi, z oznaczeniem, jakiej usługi Umowa dotyczy;
 - c) data zawarcia Umowy;
 - d) imię i nazwisko Abonenta, jego adres, numer Abonenta, jeżeli został nadany;
 - e) podpis Abonenta (jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej) i data.
 10. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Umowę uważa się za niezawartą.
 11. W przypadku odstąpienia od Umowy Dostawca usług zwróci otrzymane płatności, z wyjątkiem dodatkowych kosztów określonych w § 4 pkt. 3, niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia odstąpienia przez Abonenta od Umowy. Zwrot płatności dokonany zostanie przy użyciu takich samych sposobów płatności, jaki został przez Abonenta użyty w pierwotnej transakcji, chyba że Abonent wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie.
 12. W przypadku odstąpienia od Umowy Abonent zobowiązany jest zwrócić otrzymane w wykonaniu Umowy świadczenie Dostawcy usług, w szczególności Abonent zobowiązany jest do zwrotu Dostawcy zainstalowanych Urządzeń dostępowych, nie później niż w terminie 14 dni od dnia odstąpienia przez Abonenta od Umowy. Abonent ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Urządzeń abonenckich będące wynikiem korzystania z niego w sposób niezgodny z przeznaczeniem.
 13. Dostawca usług informuje, że rzeczy dostarczone Abonentowi na podstawie zawartej Umowy, nie mogą posiadać wad fizycznych ani prawnych.
 14. Zmiany Regulaminu oraz Umowy w zakresie informacji wymienionych w art. 12 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta mogą być zmienione jedynie za zgodą Abonenta.
 15. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym paragrafie do Umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa stosuje się odpowiednio pozostałe postanowienia Regulaminu.

§ 5 WARUNKI WYKONANIA INSTALACJI

1. Dostawca usług wykona Instalację w Lokalu Abonenta, bądź dostosuje Instalację już znajdującą się w Lokalu do potrzeb Usług, które mają być Abonentowi świadczone na podstawie Umowy, za zapłatą Oplaty instalacyjnej, określonej w Cenniku.
2. Abonent wyraża zgodę na wywiercenie otworów, poprowadzenie i umocowanie kabli na ścianach Lokalu, zainstalowanie Zakończenia Sieci niezbędnych do wykonania Usług, w sposób uzgodniony z Przedstawicielem Dostawcy usług.
3. Oplata instalacyjna obejmuje koszt wykonania Instalacji do Zakończenia sieci.
4. W przypadku konieczności zastosowania szczególnych rozwiązań technicznych w zakresie wykonania Instalacji wszelkie koszty z tym związane pokrywa Abonent. W przypadku stwierdzenia konieczności poniesienia takich kosztów Dostawca usług uzyska jego pisemną zgodę na wykonanie przed przystąpieniem tych prac. W przypadku braku takiej zgody Dostawca usług uprawniony jest do odstąpienia od Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
5. Wykonywanie Instalacji w Lokalu odbywa się w obecności Abonenta lub upoważnionej przez niego osoby pełnoletniej.
6. Przygotowanie Lokalu do wykonania Instalacji jest obowiązkiem Abonenta. Dostawca usług oraz jego Przedstawiciel zwolnieni są z prac polegających na przemieszczaniu elementów wyposażenia Lokalu Abonenta.
7. Wykonanie Instalacji, a także fakt przekazania Abonentowi Urządzenia

- dostępowego, jeśli takie jest niezbędne dla świadczenia Usług i jeśli nie zostało ono przekazane przez Dostawcę usług w chwili zawierania Umowy, Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia oraz Dostawca usług potwierdzą poprzez podpisanie protokołu odbioru. Podpisanie protokołu stanowi potwierdzenie, że Urządzenia dostępne nie posiadały widocznych wad lub uszkodzeń w chwili ich wydania Abonentowi.
8. Dostawca usług gwarantuje zgodną z Umową jakość Usług w przypadku montażu nie więcej niż jednego Zakończenia sieci przy wykorzystaniu jednej Instalacji. Przy przekroczeniu tej liczby dla zapewnienia prawidłowej jakości Usług niezbędne jest zakupienie przez Abonenta dodatkowych urządzeń, zgodnie z zaleceniem Dostawcy usług.
 9. Na wniosek Abonenta, Dostawca usług może dokonać przeniesienia Instalacji do innego Lokalu. Przeniesienie to wymaga podpisania aneksu do Umowy i wnieścia Oplaty jednorazowej, wskazanej w Cenniku.
 10. Abonent zobowiązany jest do używania Instalacji zgodnie z jej przeznaczeniem. Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Instalacji. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Dostawcę usług o wszelkich usterkach Instalacji.
 11. Abonent zobowiązany jest udostępnić Lokal Dostawcy usług celem napraw i konserwacji Instalacji w terminie uprzednio uzgodnionym pomiędzy Stronami.

§ 6 ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Dostawca usług rozpocznie świadczenie Usług nie później niż w terminie 2 dni roboczych od wykonania Instalacji. Na życzenie Abonenta rozpoczęcie świadczenia Usług może nastąpić w późniejszym, uzgodnionym z Abonentem terminie.
2. Za rozpoczęcie świadczenia Usług Abonentowi, w którym Lokalu znajduje się już Instalacja dostosowana do świadczenia Usług pobierana jest Oplata jednorazowa zwana Oplatą aktywacyjną, określona w Umowie i Cenniku.
3. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za stan techniczny Urządzenia abonenckiego końcowego.
4. Dostawca usług zwolniony jest z wszelkich czynności związanych z przystosowaniem Urządzenia końcowego do świadczenia Usług, co oznacza w szczególności, że Abonent zobowiązany jest do konfiguracji tych urządzeń we własnym zakresie.
5. Dostawca usług rozpocznie naliczanie opłat za usługi po rozpoczęcia ich świadczenia na warunkach określonych w Umowie.

§ 7 ZAWIESZENIA ŚWIADCZENIA USŁUG I ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Dostawca usług może wyrazić zgodę na zawieszenie świadczenia Usług dostarczanych na podstawie Umowy zawartej na czas nieokreślony na następujących warunkach:
 - a) zawieszenie następuje na czas określony i wyrażony w pełnych miesiącach kalendarzowych, nie krótszy jednak niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż trzy miesiące i nie częściej niż raz w roku kalendarzowym
 - b) zawieszenie następuje na zaakceptowany przez Dostawcę usług pisemny wniosek Abonenta, w którym wskazuje on okres, na jaki świadczenie Usług ma być zawieszony;
 - c) termin zawieszenia rozpoczyna się od pierwszego dnia miesiąca następującego po zgłoszeniu pisemnego wniosku przez Abonenta;
 - d) Abonent ma prawo wystąpienia z pisemnym wnioskiem o wcześniejsze zakończenie okresu zawieszenia świadczenia Usług przez Dostawcę usług. W takim przypadku Dostawca usług rozpocznie świadczenie Usług w terminie nie później niż 2 dni robocze od dnia doręczenia wniosku. Oplata miesięczna zostanie wówczas wyliczona proporcjonalnie do ilości dni, w których w danym miesiącu Usługa była świadczona;
 - e) jeśli Abonent nie wystąpił z wnioskiem wskazanym w ustępie 1 punkt d) niniejszego paragrafu, Dostawca usług rozpoczyna świadczenie Usług po upływie okresu zawieszenia wskazanego we wniosku o zawieszenie świadczenia Usług.
2. Prawo żądania zawieszenia świadczenia Usług nie dotyczy Usług świadczonych na podstawie Umów zawartych na czas określony;
3. Opłaty za zawieszenie świadczonych Usług określone są w Cenniku.
4. Tryb rozwiązania Umowy oraz wszelkie opłaty jakie mogą być należne Dostawcy usług od Abonenta w momencie rozwiązania Umowy uregulowane zostały w Umowie.

§ 8 URZĄDZENIE DOSTĘPOWE

1. Dostawca usług nie dostarcza Abonentowi urządzenia końcowego, sprzedając lub oddając do używania Abonentowi jedynie Urządzenie Dostępowe umożliwiające korzystanie przez Abonenta z usługi telekomunikacyjnej za pomocą urządzenia końcowego, do którego tytuł prawny przysługuje Abonentowi.
2. Urządzenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim dostarczone Abonentowi przez Dostawcę usług jedynie do używania może być wykorzystywane jedynie przez Abonenta wyłącznie w celu realizacji przedmiotu niniejszej Umowy i nie może być w żadnej formie udostępniane przez Abonenta osobie trzeciej..
3. Abonent uprawniony jest do korzystania z Urządzenia dostępowego innego niż dostarczone przez Dostawcę usług po uprzednim uzyskaniu pisemnej zgody Dostawcy usług. Dostawca usług może odmówić udzielenia zgody wyłącznie w przypadku, gdy brak jest technicznych możliwości wykorzystania takiego Urządzenia dla celów świadczenia Usług, bądź wykorzystanie Urządzenia dostępowego innego niż dostarczone przez Dostawcę usług będzie powodowało zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci Dostawcy usług.
4. w przypadku użyczenia Urządzenia dostępowego:
 - a) pozostaje ono własnością Dostawcy usług;
 - b) opłata za użyczenie Urządzenia dostępowego zawarta jest w opłacie abonamentowej, chyba że Umowa przewiduje inaczej;
 - c) wydanie Urządzenia dostępowego następuje w chwili zawarcia Umowy, bądź w chwili wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, na podstawie protokołu

- odbioru Urządzenia dostępowego;
- d) z chwilą wydania Urządzenia dostępowego Abonentowi przechodzi na niego obowiązek jego zabezpieczenia przed uszkodzeniem i utratą;
- e) Abonent ponosi wszelkie koszty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia dostępowego, w szczególności opłaty za energię elektryczną;
- f) Abonent zobowiązany jest do używania Urządzenia dostępowego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi;
- g) Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Urządzeń dostępowych, w szczególności do zmiany oprogramowania lub konfiguracji Urządzeń.
- h) Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Dostawcę usług o wszelkich nieprawidłowościach w pracy Urządzeń dostępowych;
- i) Dostawca usług wykonuje naprawy lub wymianę dostępnych Urządzeń dostępowych, których działanie jest nieprawidłowe na swój koszt, bez pobierania opłat od Abonenta;
- j) jeżeli uszkodzenie, zniszczenie lub utrata Urządzenia dostępowego, spowodowane jest z winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta, odpowiada on w pełnej wysokości za szkodę poniesioną przez Dostawcę usług;
- k) Abonent nie ma prawa udostępnić Urządzenia dostępowego osobom trzecim;
- l) Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia dostępowego Dostawcy usług w terminie i na warunkach określonych w Umowie.

5. W przypadku sprzedaży Urządzenia dostępowego:

- a) z chwilą zapłaty ceny Urządzenia dostępowego staje się własnością Abonenta. Umowa może przewidywać szczególne warunki dotyczące sposobu zapłaty ceny Urządzenia dostępowego;
- b) zakres odpowiedzialności Dostawcy usług za wady Urządzenia dostępowego, roszczenia przysługujące Abonentowi w związku z nieprawidłowym funkcjonowaniem Urządzenia dostępowego oraz szczegółowe warunki udzielonej gwarancji wynikają z karty gwarancyjnej Urządzenia dostępowego.

§ 9 ZMIANA PAKIETU

1. Abonent może dokonać zmiany wybranego Pakietu świadczonych Usług pod warunkiem:
 - a) złożenia wniosku o zmianę Pakietu w Biurze Obsługi;
 - b) niezalegania z żadną Opłatą;
 - c) zapłaty Opłaty jednorazowej za zmianę Pakietu zgodnie z Cennikiem.
2. Zmiana Pakietu i zakup usług dodatkowych wymaga podpisania, pod rygorem nieważności, Umowy dodatkowej określającej, z którego Pakietu Abonent rezygnuje i który Pakiet wybiera, bądź jaką Usługę dodatkową zamawia zgodnie z ofertą Usług Dostawcy usług.
3. Usługa według zmienionego Pakietu będzie świadczona począwszy od miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożony został taki wniosek. Abonent po dokonaniu zmiany będzie płacił Opłaty abonamentowe stosownie do wybranego Pakietu, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
4. Zmiany Pakietu dokonywane są w ostatnim dniu danego miesiąca. Dostawca usług zastrzega sobie 3-dniowy termin na dokonanie zmiany Pakietu.
5. Zmiana Pakietu nie zmienia innych warunków Umowy, w szczególności czasu na jaki Umowa została zawarta.
6. Zamówienia na dodatkowe pakiety taryfowe, jak również inne dodatkowe opcje usługi należy w formie pisemnej składać w Biurze Obsługi Abonenta zlokalizowanym w Stalowej Woli (kod pocztowy 37-450) ul. Orzeszkowej 3 do rąk uprawnionego przedstawiciela Dostawcy usług.

§ 10 OPŁATY

1. Wysokość, tryb i terminy dokonywania płatności uregulowane są w Umowie.
2. Opłaty za usługi zrealizowane w okresie niepełnych okresów rozliczeniowych naliczane będą proporcjonalnie do czasu ich świadczenia.
3. Opłaty abonamentowe, Opłaty jednorazowe oraz Opłaty za usługi serwisowe należne Dostawcy usług za świadczone Usługi wskazane są w Umowie lub w Cenniku. Cennik dostępny jest na stronie internetowej Dostawcy usług www.tvkstella.pl, a także w Biurze Obsługi na każde żądanie Abonenta.
4. Dostawca usług jest obowiązany podać cennik obejmujący także ceny usług serwisowych do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej i dostarczać nieodpłatnie abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, najpóźniej wraz z umową o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, a także na każde jego żądanie, na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
5. Dostawca usług:
 - a) doręcza abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany w cenniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że abonent złożył żądanie określone w ust. 7 lub 8,
 - b) podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany w cenniku
 - z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmiany w cenniku, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tej zmiany w życie.
6. W przypadku gdy proponowana zmiana w cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie

- nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Dostawca usług podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.
- 7. Na żądanie abonenta, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, Dostawca usług dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w cenniku na adres wskazany przez abonenta.
- 8. Na żądanie abonenta będącego stroną umowy zawartej w formie elektronicznej lub dokumentowej Dostawca usług dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w cenniku na piśmie na wskazany adres korespondencyjny.
- 9. W przypadku, o którym mowa w ust. 5 i 7, w razie skorzystania z prawa wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen Dostawcy usług nie przysługuje zwrot ulgi udzielonej abonentowi.
- 10. Przepisu ust. 9 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany, o której mowa w ust. 5, następuje na skutek zmiany przepisów prawa.

§ 11 OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA

1. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Dostawcy usług w terminie 14 dni o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego, zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy lub zmianie innych danych niezbędnych dla zgodnego z umową świadczenia Usług.
2. Abonentowi zabrania się podejmowania jakichkolwiek czynności naruszających postanowienia Umowy bądź Regulaminu, w szczególności zagrażających bezpieczeństwu lub integralności Sieci bądź Usług, w tym:
 - a) naruszania, ingerowania, zmian i przeróbek w Sieci oraz Instalacji Dostawcy usług;
 - b) ingerowania w Urządzenia dostępowe będące własnością Dostawcy usług;
 - c) umożliwiania dostępu do Sieci i Urządzeń dostępowych osobom trzecim;
 - d) zakłócania działania Sieci;
 - e) podejmowania działań mogących uszkodzić lub zakłócić pracę Sieci lub Instalacji Dostawcy usług lub innych Abonentów;
 - f) blokowania prób włączeń do systemów oraz wszelkich innych działań powodujących zakłócenia w pracy Sieci Internet;
 - g) rozpowszechniania w Sieci Internet treści niezgodnych z prawem;
 - h) podejmowania działań powodujących ingerowanie lub niszczenie danych innych Abonentów lub użytkowników sieci Internet.
3. W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji o których mowa w § 9 ust. 2 Dostawca usług uprawniony jest do:
 - a) zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem, o takich naruszeniach oraz przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń;
 - b) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług;
 - c) przerwania lub ograniczenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług.
4. Abonent ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody, które wyrządził Dostawcy usług, innym Abonentom oraz innym użytkownikom sieci Internet, naruszając postanowienia niniejszego Regulaminu lub Umowy.

§ 12 OBOWIĄZKI DOSTAWCY USŁUG

1. Dostawca usług zobowiązany jest do świadczenia Usług na rzecz Abonenta zgodnie z zawartą Umową i niniejszym Regulaminem.
2. Obowiązkiem Dostawcy usług jest utrzymanie Sieci w stanie zapewniającym świadczenie Usług zgodnie z zawartą Umową, niniejszym Regulaminem oraz z obowiązującymi normami.
3. Dostawca usług zobowiązany jest do obsługi Abonenta i udzielania mu niezbędnych informacji w związku z wykonywaniem Umowy zarówno w Biurze Obsługi Klienta w godzinach jego pracy oraz w godzinach pracy serwisu Dostawcy usług.
4. Dostawca usług zobowiązany jest do zapewnienia Abonentom nieodpłatnego usuwania Usterek i Awarii, a także świadczenia usług serwisowych, na zasadach określonych w § 13.
5. Dostawca usług ma prawo i obowiązek do okresowej kontroli i przeglądów urządzeń Sieci oraz jej modernizacji, co może spowodować przerwy lub zakłócenia w korzystaniu z Usługi. Przerwy o łącznym okresie trwania do 36 godzin w okresie rozliczeniowym nie powodują obowiązku wypłaty odszkodowania.
6. Dostawca usług zobowiązany jest informować wszystkich Abonentów z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem, o wszelkich zmianach, przerwach pracy Sieci, Przerwach Technicznych, pracach modernizacyjnych i konserwacyjnych. Informacja taka przekazana zostanie za pośrednictwem komunikatów emitowanych w kanale informacyjnym lub stronie internetowej www.tvkstella.pl.

§ 12¹ PRZEKAZYWANIE ABONENTOM INFORMACJI O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZONĄ USŁUGĄ, W TYM O SPOSOBACH OCHRONY BEZPIECZEŃSTWA, PRYWATNOŚCI I DANYCH OSOBOWYCH

1. W przypadku, gdy Dostawca usług monitorując sieć telekomunikacyjną stwierdzi występowanie zagrożeń związanych ze świadczoną usługą telekomunikacyjną wówczas zawiadamia Abonenta o tym fakcie telefonicznie, a w przypadku nieposiadania aktualnego numeru telefonu abonenta zawiadamia go o występowaniu zagrożeń związanych ze świadczoną usługą telekomunikacyjną w drodze pisemnego powiadomienia doręczonego Abonentowi osobiście przez przedstawiciela Dostawcy usług za potwierdzeniem odbioru lub też w drodze listu

polecenego przesłanego Abonentowi przez Dostawcę usług za potwierdzeniem odbioru.

2. O sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych przez Abonenta oraz o potencjalnych zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą telekomunikacyjną Dostawca usług informuje Abonenta w formie pisemnej w drodze stosownej informacji doręczanej Abonentowi za potwierdzeniem odbioru przy zawarciu umowy abonenckiej.

§ 13 ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG

1. Dostawca usług zobowiązuje się do usuwania Awarii w terminie nie dłuższym niż dwóch dni roboczych od daty powzięcia o nich informacji, w tym w szczególności ich zgłoszenia przez Abonenta. w przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w tym terminie, Dostawca usług określi niezwłocznie zakładany termin jej usunięcia i poinformuje o nim Abonenta.
2. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy usług o występujących Awariach
- 2¹. Za każdy dzień nie wykonywania lub nienależytego wykonywania Usług, o ile nie stanowi ono przejawu działania Siły wyższej lub zawinionego działania lub zaniechania Abonenta, lub podmiotów za które Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności zgodnie z postanowieniami Kodeksu cywilnego, Abonentowi przysługują:
 - a) zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej odpłatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin
 - b) zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usług innych niż wskazane w lit. a trwająca dłużej niż 24 godziny
 - c) odszkodowanie za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi powszechnej(telefonicznej) płatnej okresowo w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, pod warunkiem, że łączny okres przerw w okresie rozliczeniowym nie był krótszy niż 36 godzin.
- 2². Obniżenie Opłaty abonamentowej oraz zapłata kary umownej nastąpią poprzez obniżenie kwoty do zapłaty z tytułu pierwszej Opłaty abonamentowej (oraz ewentualnie następnych), należnej po dniu powstania prawa Abonenta. Zapłata kwoty należnej z tytułu obniżenia Opłaty abonamentowej oraz kary umownej może nastąpić poprzez dokonanie przelewu na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy lub poprzez wypłatę w Biurze Obsługi, na wniosek Abonenta, w terminie 7 dni od uznania reklamacji.
3. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeśli nastąpiło ono na skutek okoliczności niezależnych od Dostawcy usług, w szczególności nie odpowiada:
 - a) za stan techniczny Urządzenia abonenckiego;
 - b) za szkody wyrządzone przez Abonenta w Sieci lub Instalacji;
 - c) za przerwy i zakłócenia oraz uszkodzenia Urządzeń abonenckich spowodowane Siłą Wyższą, lub innymi niezależnymi od Dostawcy usług okolicznościami;
 - d) za formę i treść rozprowadzanych programów telewizyjnych i radiowych;
 - e) za zaprzestanie nadawania programów przez nadawców;
 - f) za formę i treści rozpowszechniane przez Użytkownika w sieci Internet.

§ 14 SERWIS TECHNICZNY OBSŁUGA SERWISOWA

1. Abonent jest zobowiązany zgłosić Usterkę lub Awarię świadczonych przez Dostawcę usług Usług. Usterkę lub Awarię należy zgłosić w Biurze Obsługi Klienta osobiście, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej w godzinach pracy Biura.
2. Zgłoszenie powinno zawierać: adres, numer telefonu kontaktowego oraz krótką charakterystykę Usterki lub Awarii.
3. Działania zmierzające do usunięcia Usterki lub Awarii będą podejmowane nie później niż w ciągu 2 dni roboczych, od chwili zgłoszenia Usterki lub Awarii przez Abonenta.
4. Dostawca usług zapewnia serwis techniczny w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta, a w przypadku Awarii także poza godzinami pracy tego Biura.
5. Abonent zobowiązany jest pokryć koszty obsługi serwisowej, w tym koszty dojazdu serwisu do Lokalu Abonenta w przypadku zamówienia płatnych usług serwisowych, a także w przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu. Za nieuzasadnione wezwanie serwisu przyjmuje się przypadki, gdy zgłoszona Awaria wynika z:
 - a) przyczyn dotyczących wad lub uszkodzeń Urządzenia abonenckiego;
 - b) uszkodzenia Instalacji przez Abonenta;
 - c) postępowania Abonenta niezgodnego z instrukcją obsługi Urządzenia dostępowego.
6. W ramach podstawowej obsługi serwisowej Dostawca usług zapewnia obsługę techniczną i organizacyjną świadczoną usługi, usuwanie usterek i awarii oraz innych nieprawidłowości związanych ze świadczeniem Usługi zarówno w odniesieniu do Sieci, jak i Urządzeń, a także możliwość konsultacji z Biurem Obsługi Abonenta w sprawach korzystania z Usług, w zakresie ujętym w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych.

§ 15 REKLAMACJA

1. Abonent może składać reklamację z powodu niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług, jak również nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamację należy składać zgodnie z obowiązującymi przepisami - rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. z 2014 r. poz. 284).
3. 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 nienależyście wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe

obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

4. Reklamacja złożona po upływie tego terminu wskazanego w ust. 3 pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadomi reklamującego.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci;
 - e) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu zawarcia umowy;
 - f) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia usługi;
 - g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 7;
 - i) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 5, osoba przyjmująca 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.
7. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Dostawcy usług obsługującej Abonentów.
8. Reklamacja może być złożona osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce Dostawcy usług albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt. 21 ustawy z dnia 23.11.2012 r. prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r. poz. 1529 z późn. zm.), ustnie(do protokołu sporządzonego w jednostce Dostawcy usług obsługującej Abonentów podczas osobistej wizyty reklamującego w jednostce Dostawcy usług lub telefonicznie).
9. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w jednostce Dostawcy usług, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcy usług, przyjmująca reklamację potwierdzi jej przyjęcie w formie pisemnej.
10. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie przesyłką pocztową, telefonicznie, Dostawca usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdzi jej przyjęcie z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację. Dostawca usług zwolniony jest od obowiązku potwierdzenia przyjęcia reklamacji, jeżeli udzielenia odpowiedzi na reklamację nastąpi w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
11. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczenia opłaty za korzystanie z Usług.

§15¹ ODPOWIEŹ NA REKLAMACJĘ

1. Jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację w terminie do 30 dni od dnia jej złożenia udziela w formie pisemnej odpowiedzi, która winna zawierać:
 - a) nazwę jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację,
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c) powołanie podstawy prawnej,
 - d) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji
 - e) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty
 - f) w przypadku zwrotu innej należności-określenie wysokości zwrotu oraz terminu zwrotu
 - g) 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 Prawo telekomunikacyjne;
 - h) podpis upoważnionego pracownika Dostawcy usług reprezentującego Dostawcy usług, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska oraz jego imienia i nazwiska.
2. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a) zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

§ 16 ZMIANA WARUNKÓW UMOWY, REGULAMINU, CENNIKA

1. Dostawca usług:
 - a) doręcza abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że abonent złożył żądanie określone w ust. 2 lub 3, oraz
 - b) podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w Regulaminie - z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w

- życie.
- Na żądanie abonenta, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, Dostawca usług dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie, na adres wskazany przez abonenta.
 - Na żądanie abonenta będącego stroną umowy zawartej w formie elektronicznej lub dokumentowej Dostawca usług dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie, na piśmie na wskazany adres korespondencyjny.
 - W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia umowy, o którym mowa w ust. 1, Dostawcy usług nie przysługuje zwrot ulgi przyznanej Abonentowi, o czym abonent powinien zostać także poinformowany.
 - Przepisu ust. 4 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 1:
 - wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa;
 - wynika z decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 63 ust. 2a Prawa telekomunikacyjnego.
 - W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE Dostawca usług podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.
 - Dostawca usług niezwłocznie informuje abonentów będących stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej o zmianie zawartej w umowie nazwy (firmy), siedziby, danych adresowych, organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numeru, pod którym został zarejestrowany, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu lub faksu Dostawcy usług, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta umowa, chyba że abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy.
 - Jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie lub w Cenniku, wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, Dostawca usług wykonuje obowiązki, o których mowa w ust. 1 i 2 oraz art. § 10 ust. 5 i 7, przez publikację na swojej stronie internetowej informacji:
 - o zmianie warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie, zmianie w Cenniku usług telekomunikacyjnych, terminie ich wprowadzenia, wraz ze wskazaniem miejsca udostępnienia treści zmiany lub warunków umowy lub cennika uwzględniających tę zmianę;
 - o prawie wypowiedzenia umowy przez abonenta w przypadku braku akceptacji tych zmian;
 - o konieczności zwrotu ulgi przyznanej Abonentowi, w przypadku skorzystania przez abonenta z prawa do wypowiedzenia umowy.
 - Dostawca usług może podać do publicznej wiadomości informacje o zmianach, o których mowa w ust. 8, z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wprowadzeniem tych zmian w życie wyłącznie w przypadku, kiedy publikacja aktu prawnego, z którego wynika zmiana stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wejściem w życie zmiany tej stawki.

§ 16¹

- Abonent i Dostawca usług są uprawnieni do rozwiązania Umowy zawartej na czas nieoznaczony z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. Rozwiązanie przez Dostawcę usług Umowy z Abonentem, będącym konsumentem wymaga wskazania ważnej przyczyny.

§ 17 POSTANOWIENIA SZCZEGÓLWE DOTYCZĄCE USŁUG TELEWIZJI KABLOWEJ

- Zmiany Umowy nie stanowią:
 - zmiana kolejności emisji programów w ramach tego samego pakietu programów;
 - zmiana częstotliwości nadawania programu;
 - zmiana terminów nadawania, sposobu emisji i zawartości programu lokalnego.O takiej zmianie Dostawca usług powiadomi Abonenta co najmniej 14 dni wcześniej na kanale informacyjnym lub stronie internetowej Dostawcy usług.
- Dostawca usług może udostępnić Abonentowi bez dodatkowych opłat dodatkowe programy, nie objęte Pakietem, w szczególności w okresach testowych lub promocyjnych. Udostępnienie jak i wycofanie takiego programu nie stanowi zmiany Umowy.
- Opłaty nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego.

§ 17¹

W odniesieniu do usługi telewizyjnej dane dotyczące funkcjonalności świadczonej usługi telekomunikacyjnej ograniczone są do dopuszczenia przez Dostawcę usług możliwości stosowania wszystkich możliwych czynności zgodnych z prawem (m.in. obserwacje ruchu telekomunikacyjnego, wykrywanie anomalii) w celu wykrycia źródła naruszenia bezpieczeństwa i/lub integralności sieci i usług, a po zidentyfikowaniu problemu Dostawca usług dokona odizolowania źródła naruszenia w przypadku sieci wewnętrznej Dostawcy usług lub zablokuje dostęp z/do sieci źródła naruszenia w przypadku sieci zewnętrznej.",

§ 17²

- W odniesieniu do usługi telewizyjnej dane dotyczące jakości świadczonych usług, w tym minimalne oferowane poziomy jakości usług:
 - Czas oczekiwania na przyłączenie do sieci - max.3 tygodnie
 - Czas oczekiwania na połączenie z personelem celem zgłoszenia awarii, usterki lub uszkodzenia-od 15 do 30 sekund, po upływie którego włączy się automatyczna sekretarka z możliwością telefonicznego wgrania zgłoszenia awarii, usterki lub uszkodzenia
 - Czas usunięcia uszkodzenia - 2 dni robocze od powzięcia informacji o uszkodzeniu
 - Liczba uszkodzenia na 100 łączy z winy Dostawcy usług – 1,5%
 - Wskaźnik reklamacji - 1%.
- W przypadku usługi telewizyjnej nie jest możliwe określenie minimalnego poziomu jakości oferowanych usług, która to jakość usługi zależna jest od rodzaju urządzenia końcowego, do którego tytuł prawny przysługuje Abonentowi, przy pomocy którego Abonent korzysta z usługi telewizyjnej.

§ 18 POSTANOWIENIA SZCZEGÓLWE DOTYCZĄCE USŁUG INTERNETOWYCH

- Abonent może podłączyć do Urządzenia dostępowego tylko taką ilość Urządzeń abonenckich, jaka została wskazana w Umowie.
- U uruchomienie połączenia z Siecią w kolejnym, nie objętym Umową Urządzeniu abonenckim, wymaga podpisania aneksu do Umowy, a koszt tego podłączenia pokrywa Abonent. Kolejne Urządzenie abonenckie może być podłączone wyłącznie w obrębie tego samego Lokalu.

§ 18¹

- W ramach świadczenia usług Abonentowi w sieci telekomunikacyjnej w zakresie usługi internetowej gromadzone są dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.
- W celu zapobieżenia sytuacji osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza służącego do świadczenia przez Dostawcę usług usługi dostępu do Internetu Dostawca usług na bieżąco przez całą dobę monitoruje ruch w sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku, gdy mimo profilaktycznego monitorowania sieci dojdzie do osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza służącego do świadczenia przez Dostawcę usług usługi dostępu do Internetu, wówczas Dostawca usług podejmie niezbędne działania zmierzające do zwiększenia pojemności łącza służącego do świadczenia przedmiotowych usług, przede wszystkim zaś dokupi u dostawcy sieci telekomunikacyjnych dodatkową pojemność łączy telekomunikacyjnych.
- W razie osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza służącego do świadczenia przez Dostawcę usług usługi dostępu do Internetu ustanie techniczna możliwość świadczenia przedmiotowych usług przez Dostawcę usług.
- Dostawca usług dopuszcza możliwość stosowania wszystkich możliwych czynności zgodnych z prawem (m.in. obserwacje ruchu telekomunikacyjnego, wykrywanie anomalii) w celu wykrycia źródła naruszenia bezpieczeństwa i/lub integralności sieci i usług, a po zidentyfikowaniu problemu Dostawca usług odizoluje źródło naruszenia w przypadku sieci wewnętrznej Dostawcy usług lub blokuje dostęp z/do sieci źródła naruszenia w przypadku sieci zewnętrznej.
- Dostawca usług nie wprowadza żadnych ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji.

§ 18²

- W ramach świadczenia usług Abonentowi w sieci telekomunikacyjnej w zakresie usługi internetowej dane dotyczące jakości świadczonych usług, w tym minimalne oferowane poziomy jakości usług:
 - Czas oczekiwania na przyłączenie do sieci - max.3 tygodnie
 - Czas oczekiwania na połączenie z personelem celem zgłoszenia awarii, usterki lub uszkodzenia-od 15 do 30 sekund, po upływie którego włączy się automatyczna sekretarka z możliwością telefonicznego wgrania zgłoszenia awarii, usterki lub uszkodzenia
 - Czas usunięcia uszkodzenia - 2 dni robocze od powzięcia informacji o uszkodzeniu
 - Liczba uszkodzenia na 100 łączy z winy Dostawcy usług - 1,5%
 - Wskaźnik reklamacji - 1%
 - Przebiegłość w sieci wewnętrznej - zgodna z parametrami usługi w sieci wewnętrznej Dostawcy usług(Stella. NET) wynikającymi z cennika, zaś w sieci Internet od 0 Mb do pełnej technologicznie dopuszczalnej prędkości

§ 19 POSTANOWIENIA SZCZEGÓLWE DOTYCZĄCE USŁUG TELEFONII

- Dostawca usług zapewnia Abonentom bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi oraz kierowanie połączeń telefonicznych do numerów alarmowych 112, 997, 998, 999 oraz połączeń do innych numerów alarmowych do właściwych terytorialnie jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy. Dostawca usług nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych.
- Dostawca usług przydziela Abonentowi w Umowie numer telefoniczny, identyfikujący telefon Abonenta w sieci telefonii stacjonarnej.
- Możliwość wykonywania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie jest domyślnie zablokowana. Dostawca usług na żądanie Abonenta nieodpłatnie odblokuje połączenia wychodzące na numery usługi podwyższonej opłaty oraz połączenia przychodzące z takich numerów.
- Dostawca usług jest obowiązany, na żądanie abonenta, do:
 - nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów;
 - nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów;
 - umożliwienia abonentowi określenia maksymalnej ceny za jednostkę

rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów.

4(1). Dostawca usług bezpłatnie zapewnia abonentowi określenie progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, dla każdego okresu rozliczeniowego, a w momencie osiągnięcia progu kwotowego Dostawca usług jest obowiązany do:

- a) natychmiastowego poinformowania abonenta o tym fakcie;
- b) zablokowania możliwości wykonywania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie abonenta.

4(2). Dostawca usług jest obowiązany oferować abonentom co najmniej cztery progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 100 i 200 złotych.

4(3). Z zastrzeżeniem § 19(1) ust. 7 Regulaminu, w przypadku gdy abonent nie określił progu kwotowego, próg ten wynosi 35 złotych dla każdego okresu rozliczeniowego, a w przypadku jego braku - dla każdego miesiąca kalendarzowego.

4(4). Po osiągnięciu progu kwotowego wykonywanie połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbieranie połączeń z takich numerów w danym okresie rozliczeniowym, oprócz połączeń, które nie powodują obowiązku zapłaty po stronie abonenta, jest możliwe wyłącznie po określeniu przez abonenta wyższego progu kwotowego do wysokości tego progu.

5. Dostawca usług udostępnia Abonentowi, po cenie uwzględniającej koszty, aktualny spis swoich Abonentów posiadających przydzielone numery, którzy udostępnili swoje dane do spisu Abonentów z obszaru strefy numeracyjnej, w której znajduje się Zakończenie sieci Abonenta, nie rzadziej niż raz na 2 lata.

6. Dostawca usług świadczy Abonentowi usługę informacji o numerach telefonicznych, obejmującą co najmniej jego Abonentów, którzy udostępnili swoje dane.

7. Abonent może żądać zmiany przydzielonego Numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z tego Numeru jest uciążliwe.

8. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego Numeru w ramach istniejącej sieci Dostawcy usług.

9. Przy zmianie dostawcy usług telefonii Abonent może żądać od Dostawcy usług przeniesienia przydzielonego Numeru do sieci tego dostawcy usług istniejącej na tym samym obszarze geograficznym. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru może rozwiązać umowę z Dostawcą usług bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w Umowie. w takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia Dostawcy usług opłaty w wysokości nieprzekraczającej Opłaty miesięcznej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Opłata miesięczna za jeden Okres rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.

10. Dostawca usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanych Usług telefonii zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez abonenta połączeń.

11. Na żądanie Abonenta, Dostawca usług dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych, za który może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii powinien zawierać informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem cen. Dostawca usług dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii wraz z fakturą wystawioną za okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz.

12. Na żądanie Abonenta Dostawca usług dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii obejmujący okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym abonent złożył żądanie. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii Dostawca usług dostarcza w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.

§ 19^{1*}

1. Sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług służąca do świadczenia usług telefonicznych zapewnia połączenie z numerami alarmowymi.
2. Dostawca usług nie wprowadza ograniczeń w kierowaniu połączeń z numerami alarmowymi.
3. W ramach świadczenia usług Abonentowi w sieci telekomunikacyjnej w zakresie usługi telefonicznej gromadzone są dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.
4. W celu zapobieżenia sytuacji osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza służącego do świadczenia przez Dostawcę usług usługi telefonicznej Dostawca usług na bieżąco przez całą dobę monitoruje ruch w sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku, gdy mimo profilaktycznego monitorowania sieci dojdzie do osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza służącego do świadczenia przez Dostawcę usług usługi telefonicznej, wówczas Dostawca usług podejmuje niezbędne działania zmierzające do zwiększenia pojemności łącza służącego do świadczenia przedmiotowych usług, przede wszystkim zaś dokupi u dostawcy sieci telekomunikacyjnych dodatkową pojemność łącza telekomunikacyjnych.
5. W razie osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza służącego do świadczenia przez Dostawcę usług usługi telefonicznej ustanie techniczna możliwość świadczenia przedmiotowych usług przez Dostawcę usług.
6. Dostawca usług dopuszcza możliwość stosowania wszystkich możliwych czynności zgodnych z prawem (m.in. obserwację ruchu telekomunikacyjnego, wykrywanie anomalii) w celu wykrycia źródła naruszenia bezpieczeństwa i/lub integralności sieci i usług, a po zidentyfikowaniu problemu Dostawca usług odizolowuje źródło

naruszenia w przypadku sieci wewnętrznej Dostawcy usług lub blokuje dostęp z/do sieci źródła naruszenia w przypadku sieci zewnętrznej.

7. Dostawca usług wprowadza ograniczenie w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji poprzez domyślne zablokowanie połączeń przychodzących i połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie.

§ 19²

Dane dotyczące jakości świadczonych usług, w tym minimalne oferowane poziomy jakości usług w zakresie usług telefonii:

- a) Czas oczekiwania na przyłączenie do sieci - max.3 tygodnie
- b) Czas oczekiwania na połączenie z personelem celem zgłoszenia awarii, usterki lub uszkodzenia-od 15 do 30 sekund, po upływie którego włączy się automatyczna sekretarka z możliwością telefonicznego wgrania zgłoszenia awarii, usterki lub uszkodzenia
- c) Czas usunięcia uszkodzenia - 2 dni robocze od powzięcia informacji o uszkodzeniu
- d) Liczba uszkodzenia na 100 łączy z winy Dostawcy usług - 1,5%
- e) Wskaźnik reklamacji - 1%
- f) Stopa nieskutecznych wywołań - 1%
- g) Czas zestawiania połączenia telefonicznego- 5 s
- h) Jakość transmisji głosu - zgodna z kodekiem G711
- i) W przypadku usługi telefonicznej nie jest możliwe określenie minimalnego poziomu jakości oferowanych usług, która to jakość usługi zależna jest od rodzaju urządzenia końcowego, do którego tytuł prawny przysługuje Abonentowi, przy pomocy którego Abonent korzysta z usługi telefonicznej.

§ 20 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy Prawo Telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz. U. 2004, Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.)

§ 21

1. Spór cywilnoprawny między konsumentem a Dostawcą usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
2. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE.
3. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi się na wniosek konsumenta albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.
4. Wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zawiera co najmniej elementy określone w art. 33 ust. 2 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, z tym że wnioskodawca może wnosić o przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu.
5. Do wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich dołącza się uzasadnienie żądania strony oraz kopie posiadanych przez wnioskodawcę dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku.
6. Prezes UKE odmawia rozpatrzenia sporu w przypadku, gdy jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością Prezesa UKE.
7. Prezes UKE może odmówić rozpatrzenia sporu w przypadku, gdy:
 - a) wnioskodawca nie podjął przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich próby kontaktu z Dostawcą usług i bezpośredniego rozwiązania sporu, w tym nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego;
 - b) spór jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich spowoduje uciążliwość dla Dostawcy usług;
 - c) sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Prezesa UKE, inny właściwy podmiot albo sąd;
 - d) wartość przedmiotu sporu jest niższa od progu finansowego określonego w przepisach wykonawczych wskazanych w ust. 8;
 - e) wnioskodawca złożył wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich po upływie roku od dnia, w którym podjął próbę kontaktu z Dostawcą usług i bezpośredniego rozwiązania sporu;
 - f) rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Prezesa UKE.
8. Minister właściwy do spraw informatyzacji określi, w drodze rozporządzenia:
 - a) tryb prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
 - b) wysokość progu finansowego wartości przedmiotu sporu, którego nieosiągnięcie skutkować może odmową rozpatrzenia sporu,
 - c) sposób wnoszenia wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
 - d) sposób wymiany informacji między stronami postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub przesyłką pocztową,
 - e) szczegółowe kwalifikacje osób prowadzących postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz minimalny czas, na jaki jest udzielane upoważnienie,
 - f) termin na wyrażenie przez strony zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub na zastosowanie się do niej.
9. Regulamin niniejszy stanowi tekst jednolity na dzień 21 grudnia 2020 r. i z dniem jego wejścia w życie zastępuje wszystkie dotychczas u Dostawcy usług obowiązujące regulaminy dotyczące świadczenia usług telekomunikacyjnych.