

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

DZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin (zwany dalej "Regulaminem"), określa zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Telekomunikacje Wschód Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, ul. Żeromskiego 23, 22-200 Włodawa, NIP 565-152-61-48, REGON 061638376, numer z Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych 10983, (zwanego dalej "Dostawcą Usług").
2. Dostawca Usług może wprowadzić dodatkowe szczegółowe regulaminy dla Usług uregulowanych w Regulaminie, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi, jak również odrębne regulaminy dla usług nieregulowanych w Regulaminie.
3. Postanowienia Umowy Abonenckiej, Cennika, jak również odrębnych regulaminów, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu. Postanowienia Regulaminu dotyczące poszczególnych Usług znajdują zastosowanie w takim zakresie w jakim Usługi te są świadczone Abonentowi przez Dostawcę Usług.
4. Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

Abonent	osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Dostawcą Usług Umowę Abonencką.
Aktywacja	czynności podejmowane przez Dostawcę Usług, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług na rzecz Abonenta, podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem.
Cennik	wykaz opłat za świadczenie Usług oraz innych usług świadczonych przez Dostawcę Usług wraz z opisem zasad ich naliczania.
Instalacja	czynności techniczne podejmowane przez Dostawcę Usług, w celu wykonania Zakończenia Sieci lub montażu Sprzętu w Lokalu i aktywacji Usługi.
Konsument	osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
Lokal	budynek lub lokal mieszkalny lub użytkowy wskazany w Umowie Abonenckiej jako miejsce świadczenia Usług/zakończenia Sieci.
Okres Rozliczeniowy	okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Dostawcy Usług wobec Abonenta z tytułu świadczenia Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Dostawcę Usług na fakturze.
Opłata Abonentowa	wskazana w Umowie Abonenckiej opłata przysługująca Dostawcy Usług wobec Abonenta, naliczana z tytułu świadczenia Usługi za każdy Okres Rozliczeniowy.
Sieć	sieć telekomunikacyjna wykorzystywana przez Dostawcę Usług do świadczenia Usług.
Sprzęt	urządzenie techniczne (w szczególności modem, dekodery) oraz Zakończenie Sieci, niezbędne do korzystania z Usług.
Strona WWW	Strona internetowa Dostawcy Usług www.telekomunikacja.wschod.pl
Umowa Abonencka	Umowa o świadczenie Usług, zawarta pomiędzy Dostawcą Usług a Abonentem w formie pisemnej albo elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy Usług.
Urządzenie końcowe	urządzenie będące własnością Abonenta, służące do odbioru sygnału dostarczanego przez Dostawcę Usług, np. odbiornik telewizyjny, radiowy, aparat telefoniczny, komputer.
Usługi	świadczone przez Dostawcę Usług Usługi Internetowe.
Usługi Internetowe	zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci.
Zakończenie Sieci	część Sieci umiejscowiona w Lokalu zakończona gniazdem abonenckim, umożliwiającą podłączenie do Sieci Sprzętu i Urządzeń Końcowych oraz korzystanie z Usług.
Ustawa	ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 ze zm.).
Zamawiający	podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej z Dostawcą Usług.

DZIAŁ II UMOWA ABONENCKA

1. Zawarcie Umowy Abonenckiej następuje w oparciu o wniosek złożony przez Zamawiającego u Dostawcy Usług na piśmie, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo za pomocą formularza umieszczonego na stronie www.telekomunikacja.wschod.pl.
2. Umowa Abonencka może zostać zawarta:
 - 1) na piśmie w siedzibie Dostawcy Usług,
 - 2) na piśmie poza siedzibą Dostawcy Usług, z upoważnionym przedstawicielem Dostawcy Usług,
 - 3) w formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na stronie www.telekomunikacja.wschod.pl
 - 4) kanałem telefonicznym przez telefoniczne centrum obsługi, dostępne pod numerem 81 466 72 99 czynne od poniedziałku do piątku w godz 08:30-16:30
3. Umowa Abonencka zawierana jest na czas określony lub nieokreślony.
4. Dostawca Usług może żądać przy zawarciu Umowy Abonenckiej następujących danych i dokumentów:
 - 1) w przypadku osoby fizycznej: nazwisk i imion, imion rodziców, miejsca i daty urodzenia, adresu miejsca zamieszkania i adresu korespondencyjnego jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania; numeru ewidencyjnego PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu,
 - 2) w przypadku osoby prawnej lub innej jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej: nazwy, adresu/adresu do korespondencji, numeru NIP, numeru REGON oraz innych danych objętych wpisem do KRS lub Ewidencji Działalności Gospodarczej.
5. Dostawca Usług uzależnia zawarcie Umowy Abonenckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.
6. Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:
 - 1) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy Usług wynikających z Umowy Abonenckiej,
 - 2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
7. Dostawca Usług może odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej lub zawrzeć tę umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy Abonenckiej.
8. Dostawca Usług może odmówić zawarcia Umowy, jeżeli zamawiający Usługę nie posiada tytułu prawnego do Lokalu.
9. Umowę Abonencką w imieniu Dostawcy Usług zawiera osoba przez niego upoważniona, przy czym umocowanie do działania winno być wykazane przy zawarciu umowy pisemnym imiennym pełnomocnictwem.
10. W przypadku Umowy Abonenckiej zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy Usług, Abonent, który jest konsumentem, ma prawo odstąpienia od tej umowy w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed jego upływem.
11. Abonent może składać zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi na piśmie w siedzibie Dostawcy Usług, przy użyciu poczty elektronicznej lub za pośrednictwem automatycznego systemu obsługi abonenta.

DZIAŁ III ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU ORAZ JEGO ZWROTU

1. Sprzęt przeznaczony jest do używania przez Abonenta dla celów świadczenia Usługi na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej oraz Regulaminie, przez czas obowiązywania Umowy Abonenckiej.
2. O ile nie postanowiono inaczej, Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy Usług.
3. W przypadku, gdy Instalacja Sprzętu jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca Usług jest uprawniony do pobrania opłaty wyższej od wskazanej w Cenniku, na podstawie kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy Abonenckiej.
4. Abonent jest zobowiązany udostępnić Lokal w celu wykonania Instalacji w terminie ustalonym z Dostawcą Usług, umożliwiającym dochowanie wskazanego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług.
5. Dostawca Usług zobowiązuje się do Instalacji Zakończenia Sieci zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami, do miejsca wskazanego przez Abonenta. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia Sieci. Prace instalacyjne w Lokalu obejmują m.in. wiercenie otworów, położenie kabla oraz instalację niezbędnych elementów Zakończenia Sieci.
6. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest uprawniony ani zobowiązany do przestawiania mebli i innego wyposażenia znajdującego się w Lokalu.
7. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany do dokonywania jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Końcowych.
8. W czasie Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
9. Abonent stwierdza fakt wydania Sprzętu oraz wykonania Instalacji własnoręcznym podpisem na dokumencie przedłożonym przez przedstawiciela Dostawcy Usług.
10. Podmiotem wyłącznie uprawnionym do dokonywania jakichkolwiek zmian oraz konserwacji Sprzętu, jak również usuwania awarii i usterek Sprzętu jest Dostawca Usług.
11. Abonent zobowiązany jest do używania Sprzętu w sposób zgodny z jego przeznaczeniem oraz przekazaną mu instrukcją. Abonent nie jest uprawniony do udostępniania Sprzętu osobom trzecim, jak również przenoszenia go poza obręb Lokalu.
12. Abonent zobowiązany jest do zabezpieczenia przed dostępem osób nieuprawnionych przekazanych mu przez Dostawcę Usług haseł logowań, numerów PIN oraz innych podobnych danych.
13. O ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia Sieci. Instalacja w Lokalu kolejnych Zakończeń Sieci dokonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku. 14. O ile w Umowie Abonenckiej nie przewidziano inaczej, Sprzęt oraz Usługi nie mogą stanowić podstawy do świadczenia przez Abonenta, odpłatnie lub nieodpłatnie, usług telekomunikacyjnych na rzecz osób trzecich.
15. Abonent zobowiązany jest do poinformowania niezwłocznie Dostawcy Usług o nieprawidłowym działaniu, uszkodzeniu lub utracie Sprzętu.
16. Wymiana Sprzętu następuje:
 - 1) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się wad Sprzętu wynikających z przyczyn tkwiących w nim przed wydaniem Abonentowi oraz w przypadku zmiany technologii świadczenia Usług,
 - 2) odpłatnie w przypadku utraty lub uszkodzenia Sprzętu będących następstwem używania go niezgodnie z instrukcją, przeznaczeniem, Umową Abonencką lub Regulaminem. W takim przypadku Abonent ponosi koszt naprawy lub wymiany Sprzętu w wysokości określonej w Cenniku,
 - 3) odpłatnie w przypadku zmiany zakresu świadczonych Usług, skutkującej koniecznością wymiany Sprzętu lub dokonania w nim zmian, w wysokości określonej w Cenniku.
17. Po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu w stanie nie gorszym niż wynikający z normalnej eksploatacji na własny koszt do siedziby Dostawcy Usług, nie później niż w ciągu 14 dni od zakończenia okresu obowiązywania Umowy Abonenckiej.
18. Na wniosek Abonenta Dostawca Usług odbierze Sprzęt z Lokalu we własnym zakresie, za pobraniem opłaty wskazanej w Cenniku.
19. W przypadku braku zwrotu Sprzętu w ww. terminie, pomimo uprzedniego wezwania Abonenta do jego zwrotu, Dostawca Usług może odebrać go na koszt Abonenta, za pobraniem opłaty wskazanej w Cenniku.
20. Niezależnie od powyższych postanowień w przypadku braku zwrotu Sprzętu w terminie bądź zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu wykraczającym poza prawidłową

eksploatację, mimo dodatkowego wezwania ze strony Dostawcy usług, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej za brak zwrotu Sprzętu lub zwrócenie Sprzętu uszkodzonego, w wysokości określonej w Cenniku.

DZIAŁ IV OPŁATY

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług określa Cennik.
2. Cennik jest podawany przez Dostawcę Usług do publicznej wiadomości na Stronie www.telekomunikacjawschod.pl, jak również dostarczany jest Abonentowi nieodpłatnie wraz Umową Abonencką oraz na każde jego żądanie. Dodatkowo Cennik dostępny jest w siedzibie Dostawcy Usług.
3. Abonent uiszcza Opłatę Abonentową z góry za każdy Okres Rozliczeniowy. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, Opłata Abonentowa jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
4. O ile nie wskazano inaczej, Okres Rozliczeniowy wynosi 1 miesiąc kalendarzowy.
5. Opłaty uiszczane są w terminie wskazanym na doręczonym Abonentowi rachunku/fakturze lub innym dokumencie wystawionym/udostępnionym przez Dostawcę Usług, przy czym o ile nie wskazano inaczej termin ten wynosi 10 dni od dnia wystawienia takiego rachunku/faktury. Opłata Abonentowa płatna jest z góry za dany Okres Rozliczeniowy.
6. Opłaty wnoszone są gotówką w biurze Dostawcy lub na rachunek bankowy Dostawcy Usług wskazany na doręczonej Abonentowi fakturze.
7. Uiszczając opłatę Abonent zobowiązany jest podać numer przydzielony Abonentowi przez Dostawcę Usług, wskazany w Umowie Abonenckiej oraz na fakturze.
8. W przypadku, gdy zawarcie Umowy Abonenckiej na czas określony, związane było z ulgą przyznaną Abonentowi, w przypadku jednostronnego rozwiązania tej umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę Usług z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta, Dostawcy Usług przysługuje odszkodowanie w wysokości wartości ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej do dnia jej rozwiązania.
9. Odszkodowanie nie przysługuje Dostawcy Usług w przypadku, gdy:
 - 1) Abonent będący konsumentem rozwiązuje Umowę Abonencką przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest Urządzenie Końcowe,
 - 2) Umowa Abonencka jest rozwiązywana po upływie czasu określonego, na jaki pierwotnie została zawarta.
10. W przypadku Usługi Telefonicznej Abonent żądając przeniesienia numeru telefonu do innego dostawcy uprawniony jest do rozwiązania Umowy Abonenckiej bez zachowania terminu wypowiedzenia. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia Dostawcy Usług opłaty w wysokości Opłaty Abonentowej za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy Abonenckiej

DZIAŁ V USŁUGI INTERNETOWE

1. Dostawca Usług zaleca Abonentowi zainstalowanie na Urządzeniu Końcowym oprogramowania antywirusowego oraz dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich otrzymanych i przechowywanych przez niego danych. Dostawca Usług zaleca Abonentowi wyłączenie urządzeń z sieci w czasie wyładowań atmosferycznych.
2. Abonent nie jest uprawniony do udostępniania Usług Internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na ich podstawie (odpłatnie bądź nieodpłatnie) jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych, bez uprzedniej zgody Dostawcy Usług wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.
3. W przypadku dokonania przez Abonenta we własnym zakresie zmian konfiguracji lub parametrów Sprzętu w stosunku do pierwotnych ustawień bądź dokonania innych zmian, w następstwie których korzystanie z Usługi będzie utrudnione lub niemożliwe, Dostawca Usług przywróci Sprzęt do stanu poprzedniego za zapłatą przez Abonenta opłaty określonej w Cenniku.
4. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, jak również postanowieniami Umowy Abonenckiej oraz Regulaminu. W szczególności Abonent zobowiązany jest powstrzymać się od rozpowszechniania materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, naruszania praw własności intelektualnej lub dóbr osobistych osób trzecich, podejmowania czynności mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych Dostawcy Usług lub osób trzecich, korzystania z Usług Internetowych w sposób prowadzący do naruszenia prawidłowego działania Sieci lub urządzeń Dostawcy Usług bądź podmiotów trzecich
5. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Abonentów niebędących Konsumentami na skutek braku możliwości korzystania z Usług Internetowych w sposób prawidłowy, a w szczególności brakiem lub opóźnieniem transmisji danych.
6. W ramach Usługi Dostawca nie zapewnia połączeń z numerami alarmowymi.
7. Dostawca nie gromadzi danych o lokalizacji Urządzenia Końcowego.

DZIAŁ VI JAKOŚĆ USŁUG

1. Dostawca Usług świadczy Usługi 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
2. Na minimalne oferowane przez Operatora poziomy jakości Usługi składają się: a) minimalna gwarantowana przepływność danych w kierunku do i od abonenta wynosi 50% prędkości wskazanej w Umowie, b) termin usunięcia Awarii określony zgodnie z Dział VI ust. 3 Regulaminu, c) termin rozpoczęcia świadczenia Usługi, w tym czas wstępnego przyłączenia, określone w ust. 4.
3. Dostawca Usług wprowadził procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług, a także kontroli ilości przesyłanych danych przy pomocy specjalistycznego sprzętu i oprogramowania. Stosowane przez Dostawcę Usług metody pomiaru oraz organizacji ruchu nie mają wpływu na jakość świadczonych usług, bezpieczeństwo sieci lub usług oraz nie naruszają tajemnicy przedsiębiorstwa.
4. Wstępne przyłączenie do Sieci następuje w terminie 14 dni od złożenia wniosku o świadczenie usługi.
5. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji mogą wynikać z:
 - 1) rodzaju wykorzystywanego Urządzenia Końcowego i jego oprogramowania,
 - 2) warunków transmisji w miejscu korzystania z Usług lub aplikacji przez Abonenta,
 - 3) decyzji dostawców Usług i aplikacji w sieciach innych operatorów, z których Abonent korzysta, dotyczących warunków dostępu lub korzystania z Usług i aplikacji,
 - 4) środków technicznych podejmowanych przez Dostawcę Usług w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz Usług,
 - 5) skorzystania przez Dostawcę Usług z uprawnień do rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym, na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej,
 - 6) skorzystania przez Dostawcę Usług z uprawnień do zawieszenia świadczenia Usług, na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej.
6. Dostawca Usług jest uprawniony do podejmowania następujących działań w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług:
 - 1) rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym lub zawieszenia świadczenia Usług na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej,
 - 2) zawiadomienia właściwych organów i służb.
7. Informacje o zagrożeniach związanych z Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, są zamieszczone na stronie: <http://www.uke.gov.pl/badz-swiadomy-zagrozen-w-sieci-12886>

Dział VII ZAKRES USŁUG SERWISOWYCH

1. Dostawca Usług świadczy usługi serwisowe polegające na:
 - 1) monitoringu oraz dokonywaniu okresowych przeglądów Sieci,
 - 2) podejmowaniu działań mających na celu zabezpieczenie Sieci przed dostępem osób nieupoważnionych,
 - 3) telefonicznym wsparciu technicznym Abonenta w zakresie konfiguracji i instalacji Sprzętu, w tym Zakończenia Sieci,
 - 4) reagowaniu na zgłoszenia usterek dokonywane przez Abonenta,
 - 5) dokonywaniu odbioru Sprzętu z Lokalu w przypadkach określonych w Regulaminie.
2. Zasady płatności z tytułu usług serwisowych określa Cennik, przy czym Abonent zobowiązany jest do zwrotu kosztów usług serwisowych podejmowanych z przyczyn leżących po stronie Abonenta oraz z tytułu bezpodstawnego wezwania serwisanta.
3. Dostawca Usług zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia awarii oraz usterek w możliwie najkrótszym czasie.
4. W przypadku konieczności wykonania usług serwisowych w Lokalu, Abonent zobowiązany jest udostępnić go przedstawicielowi Dostawcy Usług w terminie z nim uzgodnionym, umożliwiającym niezwłocznie przeprowadzenie tych prac.
5. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług o stwierdzonych awariach i usterek Sieci.
6. Abonent może skontaktować się z Dostawcą Usług w celu skorzystania z usług serwisowych za pośrednictwem następujących kanałów kontaktowych:
 - 1) pod numerami telefonu 81 466 72 99 w godzinach pracy Dostawcy tj. 8.30 – 16.30 (od poniedziałku do piątku – w dni robocze),
 - 2) za pośrednictwem formularza kontaktowego udostępnionego na Stronie WWW.

DZIAŁ VIII ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG Z TYTUŁU NIETYTUŁOWANIE LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY ABONENCKIEJ

1. Dostawca Usług odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach określonych w Ustawie oraz Kodeksie Cywilnym.
2. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynika z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności nieprzebrania przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu, działania Abonenta niezgodnego z prawem albo nastąpiło na skutek zdarzenia o charakterze siły wyższej.
3. Odpowiedzialność Dostawcy Usług nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta nie będącego Konsumentem.
4. Za każdy dzień, w którym wystąpiła, trwająca co najmniej 8 godzin, przerwa w świadczeniu Usługi lub nie został osiągnięty określony w Umowie Abonenckiej poziom jakości świadczonej Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do odszkodowania w wysokości 1/30 Opłaty Abonentowej przysługującej Dostawcy Usług z tytułu Usługi, której dotyczy nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej.
5. W przypadku niedotrzymania przez Dostawcę Usług terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, przewidzianego w Umowie Abonenckiej, Abonentowi przysługuje odszkodowanie za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Abonenckiej Opłaty Abonentowej przysługującej Dostawcy Usług z tytułu tej Usługi.
6. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie przyczyny niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
7. W sytuacji określonej w ust. 4-5 Abonent uprawniony jest do żądania odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, wynikających z przepisów Kodeksu Cywilnego.
8. Przyznanie odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Dziale IX Regulaminu.

DZIAŁ IX POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Abonent jest uprawniony do złożenia reklamacji w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przez Dostawcę Usług, niedotrzymania z winy Dostawcy Usług terminu rozpoczęcia świadczenia Usług określonego w Umowie Abonenckiej lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacje mogą być zgłaszane pisemnie na adres Dostawcy Usług, ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta, telefonicznie pod numerem 81 466 72 99, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w jednostce Dostawcy Usług, Dostawca Usług zobowiązany jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
4. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie lub pocztą elektroniczną, zgłaszający reklamację otrzymuje pisemne potwierdzenie wniesienia reklamacji z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację, w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji. Obowiązek Dostawcy Usług potwierdzenia wniesienia reklamacji nie dotyczy przypadków rozpatrzenia reklamacji przed upływem terminu do dokonania takiego potwierdzenia.
5. Składając reklamację reklamujący powinien wskazać następujące dane:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę firmy oraz adres zamieszkania lub siedziby Abonenta,
 - 2) przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres,
 - 3) okoliczności uzasadniające reklamację,
 - 4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę Usług lub adres miejsca Zakończenia Sieci,
 - 5) datę zawarcia Umowy Abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia Usługi, w przypadku reklamacji z tytułu niedotrzymania z winy Dostawcy Usług terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - 6) kwotę odszkodowania lub innej należności, jeżeli Abonent żąda ich wypłaty,
 - 7) numer rachunku bankowego bądź adres właściwy do wypłaty należności albo wniosek o zaliczenie żądanej kwoty na poczet przyszłych płatności Abonenta, w przypadku określonym w pkt. 6, 8) podpis reklamującego w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej.
6. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia wymagań określonych w ust. 5 pkt 1-5, 7 lub 8, Dostawca Usług zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia.
7. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia wymagań określonych w ust. 5 pkt 1-5, 7 lub 8 Dostawca Usług, o ile uzna podanie tych danych za konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wezwie Abonenta do uzupełnienia braków w terminie 7 dni określając zakres uzupełnienia, pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia.
8. Termin wniesienia reklamacji wynosi 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, Usługa została nienależyte wykonana lub miała być wykonana lub otrzymana przez Abonenta rachunku/faktury w niewłaściwej wysokości. Reklamację wniesioną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca Usług powiadamia niezwłocznie Abonenta.
9. Dostawca jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia i udzielić w tym terminie pisemnej odpowiedzi na reklamację. W przypadku nie rozpatrzenia reklamacji w tym terminie uważa się, iż reklamacja została uwzględniona.
10. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) Nazwę jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację,
 - 2) Powołanie podstawy prawnej,
 - 3) Rozstrzygnięcie o uznaniu bądź odmowie uznania reklamacji,
 - 4) W przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty,
 - 5) W przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,
 - 6) 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 110 Ustawy,
 - 7) Podpis upoważnionego pracownika Dostawcy, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - 1) Dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - 2) Zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
11. W przypadku uznania reklamacji, kwota podlegająca zwrotowi zostanie wypłacona abonentowi w terminie 14 dni od dnia udzielenia odpowiedzi na reklamację przelewem na wskazany rachunek bankowy, przekazem pocztowym lub gotówką, stosownie do wniosku abonenta, chyba że abonent wyrazi zgodę na zaliczenie kwoty na poczet przyszłych zobowiązań.
12. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent uprawniony jest do skierowania sprawy na drogę sądową, a w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, jest on uprawniony do dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy.

DZIAŁ X OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH ORAZ TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

1. Administratorem danych osobowych Dostawcy Usług jest Telekomunikacje Wschód Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, ul. Żeromskiego 23, 22-200 Włodawa. Dane osobowe Abonenta przetwarzane są w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy Abonenckiej lub podjęcia na żądanie Zamawiającego działań przed jej zawarciem, marketingu bezpośredniego własnych produktów lub usług Dostawcy Usług oraz dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej. W zakresie określonym w przepisach prawa dane osobowe mogą być przekazywane i udostępniane uprawnionym osobom, organom lub sądom, w tym w celu dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej.
2. Podanie danych osobowych przez Abonenta jest dobrowolne. Abonentowi przysługuje prawo wglądu do własnych danych osobowych i ich poprawiania.
3. Dostawca Usług, świadcząc Usługi, przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej, obejmującej m.in. dane dotyczące Abonenta, treść indywidualnych komunikatów oraz dane transmisyjne.
4. Dostawca Usług przetwarza dane transmisyjne, dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, zarządzania ruchem w sieciach telekomunikacyjnych, obsługi klienta lub naliczania opłat z tytułu świadczenia Usług, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w Sieci lub w ramach usług telekomunikacyjnych wskazujące położenie geograficzne Urządzenia Końcowego lub Sprzętu;
5. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych transmisyjnych i innych danych jego dotyczących poprzez udzielenie (wycofanie) zgody na przetwarzanie tych danych, w przypadku, gdy dane są przetwarzane na podstawie zgody Abonenta.
6. Dla celów naliczania opłat z tytułu świadczenia Usług, opłat z tytułu rozliczeń operatorskich oraz dla celów marketingu Usług Dostawca Usług przetwarza dane transmisyjne obejmujące m.in. dane lokalizacyjne (wskazujące położenie geograficzne Sprzętu), dane o numerze użytkownika wywołującego i wywołującego, rodzaj i czas połączenia oraz dane o jakości połączenia.
7. Dostawca Usług będzie przetwarzał dane transmisyjne w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń, nie później niż do czasu ich przedawnienia, lub wykonywania zadań przewidzianych w przepisach prawa.

DZIAŁ XI POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieregulowanych Umową Abonencką, Regulaminem, Cennikiem oraz odrębnymi regulaminami usług dodatkowych mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego oraz Ustawy.
2. W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent obowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Dostawcy Usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie Abonenckiej.
3. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z Dostawcą Usług, w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.06.2014 r.