

ZARZĄDZENIE NR 1/VIII/2016

z dnia 31.08.2016 r.

ZDZISŁAWA GAWĘCKIEGO PROWADZĄCEGO DZIAŁALNOŚĆ GOSPODARCZĄ POD NAZWĄ ZDZISŁAW GAWĘCKI „STELLA” ZAKŁAD INSTALATORSTWA TELEELEKTRYCZNEGO Z ADRESEM: 37-450 STALOWA WOLA UL. OFIAR KATYNIA 35 WPISANEGO DO REJESTRU PRZEDSIĘBIORCÓW TELEKOMUNIKACYJNYCH POD NUMEREM 2665

podstawa prawna: art. 60 a ust. 1 pkt. 1 ustawy z dnia 16.07.2004 r. prawo telekomunikacyjne (tekst jedn. Dz. U. z 2014 r. poz. 243 z późn. zm.), zwanej dalej prawem telekomunikacyjnym, w zw. z art. 13 ust. 1 ustawy z dnia 16.11.2012 r. o zmianie ustawy- Prawo telekomunikacyjne oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2012 r. poz. nr 1445)

przedmiot: wprowadzenie zmian do regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Zdzisława Gawęckiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą „STELLA” Zakład Instalatorstwa Teleelektrycznego w Stalowej Woli

I. W regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Zdzisława Gawęckiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą „STELLA” Zakład Instalatorstwa Teleelektrycznego w Stalowej Woli obowiązującym od dnia 25.12.2014 r. wprowadza się następujące zmiany:

A./ w § 1 ust. 2 otrzymuje nowe brzmienie: „Świadczenie usług przez Operatora 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.”

B./ w § 2 ust. 18 otrzymuje nowe brzmienie: „Okresem rozliczeniowym usługi telekomunikacyjnej jest miesiąc kalendarzowy.”

C./ w § 3 ust. 6 otrzymuje nowe brzmienie: „Operator nie uzależnia zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych od przysługiwania przyszłemu Abonentowi prawa do dysponowania lokalem, w którym usługa telekomunikacyjna miałaby być świadczona przez Dostawcę Usług.”

D./ w § 3 ust. 8 przecinek następujący po cyfrze „5” oraz cyfrę „6” skreśla się.

E./ w § 6 ust. 3 słowo „abonenckiego” zastępuje się słowem „końcowego”,

F./ w § 6 ust. 4 zdanie 1 słowo „abonenckiego” zastępuje się słowem „końcowego”,

G./ w § 8 ust. 1 otrzymuje nowe brzmienie: „Operator nie dostarcza Abonentowi urządzenia końcowego, sprzedając lub oddając do użytkowania Abonentowi jedynie Urządzenie Dostępowe umożliwiające korzystanie przez Abonenta z usługi telekomunikacyjnej za pomocą urządzenia końcowego, do którego tytuł prawny przysługuje Abonentowi.

Urządzenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim dostarczone Abonentowi przez Operatora jedynie do użytkowania 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.”

H./ w § 9 po ust. 5 dodaje się ust. 6 w brzmieniu: „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.”

I./ w § 10 po ust. 3 dodaje się ust. 4 w brzmieniu: „Każdy Abonent w momencie podpisywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych otrzymuje od Operatora Cennik usług świadczonych na jego rzecz przez Dostawcę Usług obejmujący także ceny usług serwisowych.

Operator o każdej planowanej zmianie Cennika usług świadczonych na rzecz Abonenta, w tym także usług serwisowych zawiadamia Abonenta najpóźniej na koniec miesiąca kalendarzowego z wyprzedzeniem co najmniej o miesiąc poprzedzający miesiąc wprowadzenia zmian:

a/ pisemnie, a jeżeli Abonent zażądał doręczenia mu tego rodzaju informacji drogą elektroniczną lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość,- drogą elektroniczną lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość,

b/ poprzez informację na stronie internetowej Operatora.”

J./ w § 11 ust. 1 skreśla się przecinek oraz następująca po nim treść w brzmieniu: „o utracie przysługującego mu Tytułu prawnego do Lokalu”

K./ w § 12 skreśla się ust. 4.

L./ w § 12 w ust. 5 cyfrę „11” zastępuje się cyfrą „13”,

L./ po § 12 dodaje się § 12¹ w brzmieniu:

[Sposoby przekazywania abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych]

„1. W przypadku, gdy Operator 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 Operatora za potwierdzeniem odbioru lub też w drodze listu poleconego przesłanego Abonentowi przez Operatora za potwierdzeniem odbioru.

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

M./ w § 13 ust. 1 i ust. 2 otrzymują nowe brzmienie:

„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”

N./ w § 13 po ust. 2 dodaje się ust. 2¹ i ust. 2² w brzmieniu:

„2¹. Za każdy dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług, o ile nie stanowi ono przejawu działania Siły wyższej lub zwinionego działania lub zaniechania Abonenta, lub podmiotów za które Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności zgodnie z postanowieniami Kodeksu cywilnego, Abonentowi przysługuje:

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 2 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 Oplaty 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.”,

O./ w § 13 ust. 3 lit. d słowo „reemitowanych” zastępuje się słowem „rozprowadzanych”,

P./ w § 14 po ust. 5 dodaje się **ust. 6** w brzmieniu: „W ramach podstawowej obsługi serwisowej Dostawca Usług zapewnia obsługę techniczną i organizacyjną świadczoną usług, 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.”,

Q./ § 15 otrzymuje nowe brzmienie:

§ 15 [Reklamacja]

1. Abonent może składać reklamację z powodu niedotrzymania z winy Operatora 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 nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
4. Reklamację złożoną po upływie tego terminu wskazanego w ust. 3 pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadomi reklamującego.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci;
 - 5) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu zawarcia umowy;
 - 6) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia usługi;
 - 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - 8) 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;
 - 9) 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 Operatora obsługującej Abonentów.
8. Reklamacja może być złożona pisemnie[osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce Operatora 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 Operatora obsługującej Abonentów podczas osobistej wizyty reklamującego w jednostce Operatora lub telefonicznie).
9. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w jednostce Operatora, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, 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 Operatora rozpatrującej reklamację. Operator 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.”,

R./po § 15 dodaje się **§ 15¹** w brzmieniu:

§15¹ [Odpowiedź na reklamację]

1. Jednostka Operatora rozpatrująca reklamację w terminie do 30 dni od dnia jej złożenia udziela w formie pisemnej odpowiedzi, która winna zawierać:
 - 1) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację,
 - 2) informację o dniu złożenia reklamacji,
 - 3) powołanie podstawy prawnej,
 - 4) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji
 - 5) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty
 - 6) w przypadku zwrotu innej należności-określenie wysokości zwrotu oraz terminu zwrotu
 - 7) 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;
 - 8) podpis upoważnionego pracownika Operatora reprezentującego Operatora, 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:
 - 1) zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.”,

S./ § 16 otrzymuje nowe brzmienie:

§ 16 [Zmiana warunków Umowy, regulaminu, cennika]

1. Operator powiadamia Abonenta o treści każdej proponowanej zmiany Cennika, Regulaminu, warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie dostarczania mu każdej proponowanej zmiany Cennika, Regulaminu, warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Operator podaje do publicznej wiadomości, w szczególności za pośrednictwem strony internetowej Operatora, treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu, Umowy lub Cennika. Powiadomienie oraz podanie do publicznej wiadomości powyższych informacji winno być dokonane z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian, z zastrzeżeniem regulacji ust. 1 a.
 - 1 a. Wymogu powiadomienia z jednomiesięcznym wyprzedzeniem o zmianie Cennika, Regulaminu oraz warunków Umowy, w tym określonych w regulaminie, nie stosuje się w przypadku, gdy przedmiotowa zmiana podyktowana jest zmianą wysokości stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, w sytuacji gdy publikacja aktu prawnego zawierającego rzeczoną zmianę następuje w okresie krótszym niż jeden miesiąc w stosunku do dnia wejścia w życie przedmiotowej zmiany prawa.
2. Jeżeli Abonent nie akceptuje zmiany Regulaminu, warunków Umowy, w tym określonych w nowym lub dotychczasowym Regulaminie, lub podwyższenia cen przewidzianych w nowym lub dotychczasowym Cenniku, wówczas ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem na dzień poprzedzający wprowadzenie zmian do Umowy, Regulaminu lub wprowadzenie nowego Regulaminu lub wprowadzenie podwyższenia cen do nowego lub dotychczasowego Cennika.
3. W przypadku rozwiązania Umowy z uwagi na brak akceptacji ze strony Abonenta zmiany Regulaminu, warunków Umowy, w tym określonych w nowym lub dotychczasowym Regulaminie, lub podwyższenia cen przewidzianych w nowym lub dotychczasowym Cenniku, Operatorowi nie przysługują wobec Abonenta roszczenie odszkodowawcze, ani też prawo żądania od Abonenta zwrotu przynajmniej ulgi.
4. Uregulowań ust. 3 nie stosuje się w przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze:
 - a/ zmiany przepisów prawa,
 - b/ usunięcia niedozwolonych postanowień umownych,
 - c/ zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych objętych umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
 - d/ wydania przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej decyzji, o której mowa w art. 63 ust. 2 a prawa telekomunikacyjnego.
5. W przypadku rozwiązania Umowy terminowej, której zawarcie łączyło się z przyznaniem Abonentowi ulgi, przed upływem okresu na jaki została zawarta Umowa terminowa, Operator obciąży Abonenta opłatą w wysokości stanowiącej równowartość ulgi przyznanej Abonentowi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość, odpowiadającą stosunkowi okresu, który upłynął od dnia zawarcia niniejszej Umowy terminowej do dnia jej rozwiązania, do całego okresu umowy terminowej. Zapis zdania pierwszego dotyczy rozwiązania Umowy terminowej przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta. W przypadku rozwiązania niniejszej Umowy terminowej przez Abonenta z winy Operatora, Operatorowi nie

przysługuje prawo żądania od Abonenta zwrotu przyznanej mu ulgi na zasadach określonych w zdaniu 1.”

T./ po § 16 dodaje się § 16¹ w brzmieniu: „Abonent i Operator są uprawnieni do rozwiązania Umowy zawartej na czas nieoznaczony, ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego, następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym zostało złożone wypowiedzenie w formie pisemnej. Rozwiązanie przez Operatora Umowy z Abonentem, będącym konsumentem wymaga wskazania ważnej przyczyny.”

W./ po § 17 dodaje się § 17¹ i § 17² w brzmieniu:

§ 17¹. „W odniesieniu do usługi telewizyjnej dane dotyczące funkcjonalności świadczonej usługi telekomunikacyjnej ograniczone są do dopuszczenia przez Operatora 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 Operator dokona odizolowania źródła naruszenia w przypadku sieci wewnętrznej Operatora 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:

- 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 łącz z winy operatora - 1,5%
- e/ 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.”

Z./ w § 18 ust. 3 skreśla się.

Z.1./ po § 18 dodaje się § 18¹ i § 18² w brzmieniu:

„§ 18¹

1. 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.
2. W celu zapobieżenia sytuacji osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza służącego do świadczenia przez operatora usługi dostępu do Internetu operator 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 operatora usługi dostępu do Internetu, wówczas operator podejmie niezbędne działania zmierzające do zwiększenia pojemności łącza służącego do świadczenia przedmiotowych usług, przede wszystkim zaś dokupi u dostawcy sieci telekomunikacyjnych dodatkową pojemność łącza telekomunikacyjnych.
3. W razie osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza służącego do świadczenia przez operatora usługi dostępu do Internetu ustanie techniczna możliwość świadczenia przedmiotowych usług przez operatora.
4. Operator 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 operator odizolowuje źródło naruszenia w przypadku sieci wewnętrznej Operatora lub blokuje dostęp z/do sieci źródła naruszenia w przypadku sieci zewnętrznej.”
5. Operator 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:

- 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 łącz z winy operatora - 1,5%
- e/ Wskaźnik reklamacji - 1%
- f/ Przepływność w sieci wewnętrznej - zgodna z parametrami usługi w sieci wewnętrznej Operatora(Stella. NET) wynikającymi z cennika, zaś w sieci INTERNET od 0 Mb do pełnej technologicznie dopuszczalnej prędkości”.

Z.2./ po § 19 dodaje się § 19¹ i § 19² w brzmieniu:

„§ 19¹

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 podejmie 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. obserwacje 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 łącz z winy Dostawca Usługa - 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

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.”

Z.3./ w § 20 skreśla się ust. 1.

Z.4./ po § 20 dodaje się § 21, § 22 oraz § 23 w brzmieniu:

§ 21. „Dostawca Usług nadto informuje, że zgodnie z regulacją art. 109 prawa telekomunikacyjnego:

1. Spór cywilnoprawny między konsumentem a dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych może być zakończony polubownie w drodze postępowania medacyjnego.

2. Postępowanie medacyjne prowadzi Prezes UKE na wniosek konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.

3. W toku postępowania medacyjnego Prezes UKE zapoznaje dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z roszczeniem konsumenta, przedstawia stronom sporu przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz ewentualne propozycje polubownego zakończenia sporu.

4. Prezes UKE może wyznaczyć stronom termin do polubownego zakończenia sprawy.

5. Prezes UKE odstępuje od postępowania medacyjnego, jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie została polubownie zakończona oraz w razie oświadczenia co najmniej jednej ze stron, że nie wyraża ona zgody na polubowne zakończenie sprawy.”,

§ 22. „Dostawca Usług nadto informuje, że zgodnie z regulacją art. 110 prawa telekomunikacyjnego:

1. Stałe polubowne sądy konsumenckie przy Prezesie UKE, zwane dalej "sądami polubownymi", tworzone są na podstawie umów o zorganizowaniu takich sądów, zawartych przez Prezesa UKE z organizacjami pozarządowymi reprezentującymi konsumentów, przedsiębiorców telekomunikacyjnych lub Dostawca Usługów pocztowych. Koszty administracyjne funkcjonowania sądów polubownych pokrywa Prezes UKE.

2. Umowy, o których mowa w ust. 1, określają w szczególności zasady pokrywania kosztów wynagrodzenia arbitrów oraz zwrotu kosztów poniesionych w związku z wykonywaniem czynności arbitra.

3. Sądy polubowne rozpatrują spory:

1) o prawa majątkowe wynikłe z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci

telekomunikacyjnej, zawartych pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi;

2) o prawa majątkowe wynikłe z umów o świadczenie usług pocztowych.

4. Minister Sprawiedliwości, w porozumieniu z ministrem właściwym do spraw łączności i ministrem właściwym do spraw informatyzacji, określi, w drodze rozporządzenia, regulamin organizacji i działania sądów polubownych przy Prezesie UKE, w tym:

1) wewnętrzną organizację sądów polubownych,

2) tryb funkcjonowania sądów polubownych,

3) czynności jurysdykcyjne i administracyjne sądów polubownych i ich organów,

4) wymagania dotyczące kwalifikacji i bezstronności arbitrów

- mając na uwadze zasady niezawisłości, przejrzystości, kontrydiktoryjności, skuteczności i reprezentacji oraz specyfikę spraw telekomunikacyjnych i pocztowych.

5. W postępowaniu przed sądami polubownymi w zakresie nieuregulowanym ustawą stosuje się przepisy Kodeksu postępowania cywilnego.”,

„§ 23. Regulamin niniejszy z dniem jego wejścia w życie zastępuje wszystkie dotychczas u Operatora obowiązujące regulaminy dotyczące świadczenia usług telekomunikacyjnych różnego rodzaju, w tym regulamin świadczenia usług telefonicznych, regulamin korzystania z usług dostępu do Internetu.”

II. Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Zdzisława Gawęckiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą „STELLA” Zakład Instalatorstwa Teleelektrycznego w Stalowej Woli obowiązujący od dnia 25.12.2014 r. otrzymuje nowe ujednolicone brzmienie:

„REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Operatora STELLA ZIT Zdzisław Gawęcki
ul. Ofiar Katynia 35, 37-450 Stalowa Wola

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Operator oświadcza, że świadczy usługi telekomunikacyjne, wpisane do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod nr 2665.

2. Świadczenie usług przez Operatora 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. Operator może wprowadzać odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi.

4. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów wprowadzonych przez Operatora 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.stella.net.pl oraz w Biurze Obsługi Klienta, na każde żądanie Abonenta.

§ 2 DEFINICJE

7. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę o świadczenie Usług.

8. **Aktywacja** – rozpoczęcie świadczenia Usługi.

9. **Awaria** – stan Sieci, w tym jej uszkodzenie techniczne, znacznie ograniczający lub całkowicie uniemożliwiający korzystanie z Usługi, z wyłączeniem Przerwy technicznej.

10. **Biuro Obsługi** – jednostka organizacyjna Operatora powołana celem umożliwienia Abonentowi kontaktu z Operatorem, a także obsługi Abonenta i udzielania mu pomocy we właściwej realizacji Umowy.

11. **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.

12. **Dekoder** – urządzenie techniczne wraz z wyposażeniem, służące do zapewnienia dostępu do usługi telewizji cyfrowej.

13. **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.

14. **Lokal** – nieruchomość, jej część, bądź pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe, w którym wykonana jest Instalacja i w którym świadczone są Usługi.

15. **Modem kablowy** – urządzenie techniczne wraz z wyposażeniem, służące do zapewnienia dostępu do usługi internetowej i/lub usługi telefonii.

16. **Numer abonencki** – nadany Abonentowi przez Operatora numer telefoniczny określony w Umowie.

17. **Oferta Operatora** – aktualnie obowiązujące zestawienie Pakietów, zawierające szczegółowy opis rodzaju i zakresu Usług świadczonych w ramach danego Pakietu Usług wraz z Cennikiem.

18. **Okresem rozliczeniowym usługi telekomunikacyjnej jest miesiąc kalendarzowy.**

19. **Operator** – STELLA ZIT Zdzisław Gawęcki z siedzibą w Stalowej Woli, ul. Ofiar Katynia 35 – przedsiębiorca telekomunikacyjny świadczący Usługi na podstawie Umowy

20. **Opłata Jednorazowa (Instalacyjna lub Aktywacyjna)** – opłata z tytułu jednorazowych czynności podejmowanych przez Operatora celem umożliwienia Abonentowi korzystania z Usług, określona w Umowie oraz w Cenniku.

21. **Opłata Abonamentowa** – opłata miesięczna z tytułu z Usług świadczonych Abonentowi przez Operatora, określona według Cennika, Umowy bądź Regulaminu promocji.

22. **Pakiet** – zdefiniowany w Ofercie Operatora rodzaj i zakres świadczonych przez Operatora Usług, nabywanych przez Abonenta w ramach Umowy w cenie opłaty Abonamentowej.

23. **Przedstawiciel Operatora** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, 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.

24. **Przerwa techniczna** – przerwa w dostępie do Sieci związana z koniecznością przeprowadzenia konserwacji lub modernizacji Sieci, o której Operator powiadomi Abonenta nie mniej niż na 7 dni wcześniej na stronie internetowej Operatora lub na kanale informacyjnym.

25. **Przyłącze** – zespół urządzeń technicznych i kabli, zainstalowanych na

nieruchomości lub budynku poza Lokalem Abonenta, poprzez które Abonent uzyskuje dostęp do Sieci.

26. Regulamin – niniejszy dokument, stanowiący integralną część wszelkich Umów o świadczenie Usług.

27. Regulamin promocji – wprowadzony przez Operatora regulamin ustanawiający warunki skorzystania przez Abonenta z określonych Usług na zasadach preferencyjnych, w wymienionym w tym regulaminie okresie czasu.

28. Sieć – sieć telekomunikacyjna, stanowiąca system urządzeń i linii telekomunikacyjnych umożliwiających świadczenie Usług.

29. Siła Wyższa – zdarzenie zewnętrzne, którego skutków nie da się przewidzieć, ani któremu, mimo dołożenia należytej staranności, nie można zapobiec, w szczególności będące skutkiem klęsk żywiołowych i zjawisk pogodowych (np. wyładowania atmosferyczne, naglej zmiany pogody).

30. Urządzenie abonenckie – urządzenie wykorzystywane przez Abonenta umożliwiające w Zakończeniu sieci korzystanie z Usług, w szczególności komputer, aparat telefoniczny, telewizor.

31. Tytuł prawny do lokalu – prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, spółdzielcze prawo do Lokalu lub umowa najmu.

32. Umowa – umowa o świadczenie Usług, zawarta w formie pisemnej, na podstawie której Operator świadczy Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem, Cennikiem oraz innymi dokumentami regulującymi sposób świadczenia Usług wskazanych w Umowie.

33. Urządzenie dostępne – urządzenie techniczne umożliwiające odbiór sygnału oraz / lub transmisję sygnału do i/lub od urządzenia odbiorczego Abonenta, w szczególności dekodery lub modemy kablowe zainstalowane w Zakończeniu sieci.

34. Usługi – usługi telekomunikacyjne świadczone przez Operatora, polegające w szczególności na udostępnianiu sygnału telewizyjnego, radiowego, zapewnianiu dostępu do sieci Internet i zapewnianiu telefonii stacjonarnej.

35. Usługi internetowe – zapewnienie dostępu do Sieci celem umożliwienia Abonentowi korzystania z sieci Internet.

36. Usługi telefonii – zapewnienie dostępu do Sieci celem umożliwienia Abonentowi korzystania z telefonii stacjonarnej pozwalającej na realizowanie połączeń głosowych.

37. Usługi telewizji kablowej – zapewnienie dostępu do Sieci celem umożliwienia Abonentowi korzystania z sygnału telewizyjnego i radiowego, w postaci analogowej i/lub cyfrowej.

38. Usterka – uszkodzenie techniczne, powodujące przerwy lub pogorszenie parametrów świadczonej Usługi, nie stanowiące Awarii.

39. Zakończenie sieci – punkt Sieci Operatora przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usług.

§ 3 WARUNKI ZAWARCIA UMOWY

1. Umowa określa warunki świadczenia Usług przez Operatora takich jak:

- telewizja kablowa,
- dostęp do Internetu,
- telefonii stacjonarnej.

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 Operator może żądać od osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość, a także podania Operatorowi danych:

- imienia i nazwiska;
 - adresu miejsca zameldowania na pobyt stały;
 - adresu korespondencyjnego, jeśli jest inny niż wskazany w punkcie b);
 - numeru PESEL;
 - 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.

6. Operator nie uzależnia 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. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:

- dostarczenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wynikających z Umowy wobec Abonenta;
- pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy dokonanej w oparciu o dane będące w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez Biuro Informacji Gospodarczej.

8. Operator 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 Operatora Abonent, do której zastosowanie znajdują przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827), Operator wyda Abonentowi dokument Umowy lub potwierdzenie jej zawarcia, utrwalone na papierze lub za zgodą Abonenta, na innym trwałym nośniku.

2. Operator 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:

- bezpośrednich kosztów zwrotu rzeczy;
- dotychczasowych kosztów dostarczenia Urządzeń dostępowych, jeżeli Abonent wybrał sposób dostarczenia inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Operatora;
- zapłaty wynagrodzenia za Usługę dotychczas wykonaną, jeśli wykonywanie Usługi rozpoczęło się na wyraźne żądanie Abonenta przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy,
- Opłatę oblicza się proporcjonalnie do zakresu wykonanej Usługi, z uwzględnieniem uzgodnionej w Umowie Ceny.
- bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się w dniu zawarcia Umowy.

4. Operator 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,

- jeżeli Operator wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Abonenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora utraci prawo odstąpienia od umowy,
- 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,
- 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 Operatorowi 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 Operatora wskazane w Umowie.

9. W oświadczeniu umieścić należy co najmniej następujące informacje:

- oznaczenie Operatora (imię i nazwisko / nazwę przedsiębiorcy, pełny adres pocztowy oraz, o ile są dostępne, numer faksu i adres e-mail)
- oświadczenie o odstąpieniu od umowy o świadczenie Usługi, z oznaczeniem, jakiej usługi Umowa dotyczy;
- data zawarcia Umowy;
- imię i nazwisko Abonenta, jego adres, numer Abonenta, jeżeli został nadany;
- 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 Operator zwróci otrzymane płatności, z wyjątkiem dodatkowych kosztów określonych w § 4 pkt. 3, niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Operator został poinformowany o decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia 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 Operatorowi, w szczególności Abonent zobowiązany jest do zwrotu Operatorowi 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. Operator 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 zmieniane 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. Operator 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 Opłaty 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 Operatora.
3. Opłata 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 Operator uzyska jego pisemną zgodę na wykonanie przed przystąpieniem tych prac. W przypadku braku takiej zgody Operator 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. Operator 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 Operatora w chwili zawierania Umowy, Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia oraz Operator potwierdzą poprzez podpisanie protokołu odbioru. Podpisanie protokołu stanowi potwierdzenie, że Urządzenia dostępowe nie posiadały widocznych wad lub uszkodzeń w chwili ich wydania Abonentowi.
8. Operator 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 Operatora.
9. Na wniosek Abonenta, Operator może dokonać przeniesienia Instalacji do innego Lokalu. Przeniesienie to wymaga podpisania aneksu do Umowy i wniesienia Opłaty 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 Operatora o wszelkich usterkach Instalacji.
11. Abonent zobowiązany jest udostępnić Lokal Operatorowi celem napraw i konserwacji Instalacji w terminie uprzednio uzgodnionym pomiędzy Stronami.

§ 6 ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Operator 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 którego Lokalu znajduje się już Instalacja dostosowana do świadczenia Usług pobierana jest Opłata jednorazowa zwana Opłatą aktywacyjną, określona w Umowie i Cenniku.
 3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za stan techniczny Urządzenia abonentkiego końcowego.
 4. Operator 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.
- Operator rozpocznie naliczanie opłat za usługi po rozpoczęcia ich świadczenia na warunkach określonych w Umowie.

§ 7 ZAWIESZENIA ŚWIADCZENIA USŁUG I ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Operator 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 1 raz w roku;
 - b) zawieszenie następuje na zaakceptowany przez Operatora pisemny wniosek Abonenta, w którym wskazuje on okres, na jaki świadczenie Usług ma być zawieszane;
 - 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 Operatora. W takim przypadku Operator rozpocznie świadczenie Usług w terminie nie później niż 2 dni robocze od dnia doręczenia wniosku. Opłata miesięczna zostanie wówczas wyliczona proporcjonalnie do ilości dni, w których

- e) jeśli Abonent nie wystąpił z wnioskiem wskazanym w ustępie 1 punkt d) niniejszego paragrafu, Operator 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; Opłaty za zawieszenie świadczonych Usług określone są w Cenniku. Abonent może dokonać zawieszenia świadczenia Usług nie częściej niż raz w roku kalendarzowym.
- Tryb rozwiązania Umowy oraz wszelkie opłaty jakie mogą być należne Operatorowi od Abonenta w momencie rozwiązania Umowy uregulowane zostały w Umowie.

§ 8 URZĄDZENIE DOSTĘPWE

1. Operator 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 Operatora 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 Operatora po uprzednim uzyskaniu pisemnej zgody Operatora. Operator 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 Operatora będzie powodowało zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci Operatora.
4. W przypadku użyczenia Urządzenia dostępowego:
 - a) pozostaje ono własnością Operatora;
 - 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 Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy Urządzeń dostępowych;
 - i) Operator wykonuje naprawy lub wymianę udostępnionych 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 Operatora;
 - k) Abonent nie ma prawa udostępniać Urządzenia dostępowego osobom trzecim;
 - l) Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia dostępowego Operatorowi 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 Operatora za wady Urządzenia dostępowego, rozszczenia 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 Operatora.
3. Usługa według zmienionego Pakietu będzie świadczona począwszy od miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożony został taki wniosek.

Abonent po dokonaniu zmiany będzie płacić Opłaty abonamentowe stosownie do wybranego Pakietu, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

4. Zmiany Pakietu dokonywane są w ostatnim dniu danego miesiąca. Operator 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 Operatorowi za świadczone Usługi wskazane są w Umowie lub w Cenniku. Cennik dostępny jest na stronie internetowej Operatora www.stella.net.pl, a także w Biurze Obsługi na każde żądanie Abonenta.

4. Każdy Abonent w momencie podpisywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych otrzymuje od Operatora Cennik usług świadczonych na jego rzecz przez Dostawcę Usług obejmujący także ceny usług serwisowych.

5. Operator o każdej planowanej zmianie Cennika usług świadczonych na rzecz Abonenta, w tym także usług serwisowych zawiadamia Abonenta najpóźniej na koniec miesiąca kalendarzowego z wyprzedzeniem co najmniej o miesiąc poprzedzający miesiąc wprowadzenia zmian:

- a/ pisemnie, a jeżeli Abonent zażądał doręczania mu tego rodzaju informacji drogą elektroniczną lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość, - drogą elektroniczną lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość,
b/ poprzez informację na stronie internetowej Operatora.

§ 11 OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA

1. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora 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 Operatora;
b) ingerowania w Urządzenia dostępne będące własnością Operatora;
c) umożliwiania dostępu do Sieci i Urządzeń dostępnych osobom trzecim;
d) zakłócania działania Sieci;
e) podejmowania działań mogących uszkodzić lub zakłócić pracę Sieci lub Instalacji Operatora lub innych Abonentów;
f) blokowania prób włamań 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 Operator 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 Operatorowi, innym Abonentom oraz innym użytkownikom sieci Internet, naruszając postanowienia niniejszego Regulaminu lub Umowy.

§ 12 OBOWIĄZKÓW OPERATORA

1. Operator zobowiązany jest do świadczenia Usług na rzecz Abonenta zgodnie z zawartą Umową i niniejszym Regulaminem.

2. Obowiązkiem Operatora jest utrzymanie Sieci w stanie zapewniającym świadczenie Usług zgodnie z zawartą Umową, niniejszym Regulaminem oraz z obowiązującymi normami.

3. Operator 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 Operatora.

4. (skreślony)

5. Operator zobowiązany jest do zapewnienia Abonentom nieodpłatnego usuwania Usterek i Awarii, a także świadczenia usług serwisowych, na zasadach określonych w § 13.

6. Operator 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.

7. Operator 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.stella.net.pl.

§ 12¹ [SPOSOBY PRZEKAZYWANIA ABONENTOWI INFORMACJI O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZONĄ USŁUGĄ, W TYM O SPOSOBACH OCHRONY BEZPIECZEŃSTWA, PRYWATNOŚCI I DANYCH OSOBOWYCH]

1. W przypadku, gdy Operator 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 Operatora za potwierdzeniem odbioru lub też w drodze listu poleconego przesłanego Abonentowi przez Operatora za potwierdzeniem odbioru.

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

§ 13 ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

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 niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług, o ile nie stanowi ono przejawu działania Siły wyższej lub zawinonego działania lub zaniechania Abonenta, lub podmiotów za które Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności zgodnie z postanowieniami Kodeksu cywilnego, Abonentowi przysługuje:

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 2 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. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeśli nastąpiło ono na skutek okoliczności niezależnych od Operatora, 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 Operatora 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 Operatora 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. Operator 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 świadczonej 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 Operatora 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. Reklamację złożoną po upływie tego terminu wskazanego w ust. 3 pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadomi reklamującego.

5. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
- 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci;
- 5) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu zawarcia umowy;
- 6) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia usługi;
- 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
- 8) 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;
- 9) 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 Operatora obsługującej Abonentów.

8. Reklamacja może być złożona pisemnie[osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce Operatora 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 Operatora obsługującej Abonentów podczas osobistej wizyty reklamującego w jednostce Operatora lub telefonicznie).

9. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w jednostce Operatora, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, 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 Operatora rozpatrującej reklamację. Operator 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 [ODPOWIEDZ NA REKLAMACJĘ]

1. Jednostka Operatora rozpatrująca reklamację w terminie do 30 dni od dnia jej złożenia udziela w formie pisemnej odpowiedzi, która winna zawierać:

- 1) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację,
- 2) informację o dniu złożenia reklamacji,
- 3) powołanie podstawy prawnej,
- 4) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji
- 5) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty
- 6) w przypadku zwrotu innej należności-określenie wysokości zwrotu oraz terminu zwrotu
- 7) 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;
- 8) podpis upoważnionego pracownika Operatora reprezentującego Operatora, 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:

- 1) zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

§16 [ZMIANA WARUNKÓW UMOWY, REGULAMINU, CENNIKA]

1. Operator powiadamia Abonenta o treści każdej proponowanej zmiany Cennika, Regulaminu, warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie dostarczenia mu każdej proponowanej zmiany Cennika, Regulaminu, warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Operator podaje do publicznej wiadomości, w szczególności za pośrednictwem strony internetowej Operatora, treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu, Umowy lub Cennika. Powiadomienie oraz podanie do publicznej wiadomości powyższych informacji winno być dokonane z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian, z zastrzeżeniem regulacji ust. 1 a.

1 a. Wymogu powiadomienia z jednoczesnym wyprzedzeniem o zmianie Cennika, Regulaminu oraz warunków Umowy, w tym określonych w regulaminie, nie stosuje się w przypadku, gdy przedmiotowa zmiana podyktowana jest zmianą wysokości stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, w sytuacji gdy publikacja aktu prawnego zawierającego rzeczoną zmianę następuje w okresie krótszym niż jeden miesiąc w stosunku do dnia wejścia w życie przedmiotowej zmiany prawa.

2. Jeżeli Abonent nie akceptuje zmiany Regulaminu, warunków Umowy, w tym określonych w nowym lub dotychczasowym Regulaminie, lub podwyższenia cen przewidzianych w nowym lub dotychczasowym Cenniku, wówczas ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem na dzień poprzedzający wprowadzenie zmian do Umowy, Regulaminu lub wprowadzenie nowego Regulaminu lub wprowadzenie podwyższenia cen do nowego lub dotychczasowego Cennika.

3. W przypadku rozwiązania Umowy z uwagi na brak akceptacji ze strony Abonenta zmiany Regulaminu, warunków Umowy, w tym określonych w nowym lub dotychczasowym Regulaminie, lub podwyższenia cen przewidzianych w nowym lub dotychczasowym Cenniku, Operatorowi nie przysługuje wobec Abonenta roszczenie odszkodowawcze, ani też prawo żądania od Abonenta zwrotu przyznanej mu ulgi.

4. Uregulowań ust. 3 nie stosuje się w przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze:

- a/ zmiany przepisów prawa,
- b/ usunięcia niedozwolonych postanowień umownych,
- c/ zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych objętych umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
- d/ wydania przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej decyzji, o której mowa w art. 63 ust. 2 a prawa telekomunikacyjnego.

5. W przypadku rozwiązania Umowy terminowej, której zawarcie łączyło się z przyznaniem Abonentowi ulg, przed upływem okresu na jaki została zawarta Umowa terminowa, Operator obciąży Abonenta opłatą w wysokości stanowiącej równowartość ulgi przyznanej Abonentowi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość, odpowiadającą stosunkowi okresu, który upłynął od dnia zawarcia niniejszej Umowy terminowej do dnia jej rozwiązania, do całego okresu umowy terminowej. Zapis zdania pierwszego dotyczy rozwiązania Umowy terminowej przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta. W przypadku rozwiązania niniejszej Umowy terminowej przez Abonenta z winy Operatora, Operatorowi nie przysługuje prawo żądania od Abonenta zwrotu przyznanej mu ulgi na zasadach określonych w zdaniu 1.

§ 16¹

6. Abonent i Operator są uprawnieni do rozwiązania Umowy zawartej na czas nieoznaczony, ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego, następującego

po Okresie rozliczeniowym, w którym zostało złożone wypowiedzenie w formie pisemnej. Rozwiązanie przez Operatora Umowy z Abonentem, będącym konsumentem wymaga wskazania ważnej przyczyny.

§ 17 POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUG TELEWIZJI KABLOWEJ

1. Zmiany Umowy nie stanowią:
 - a) zmiana kolejności emisji programów w ramach tego samego pakietu programów;
 - b) zmiana częstotliwości nadawania programu;
 - c) zmiana terminów nadawania, sposobu emisji i zawartości programu lokalnego.
- O takiej zmianie Operator powiadomi Abonenta co najmniej 14 dni wcześniej na kanale informacyjnym lub stronie internetowej Operatora.
2. Operator może udostępniać 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.
3. 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 Operatora 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 Operator dokona odizolowania źródła naruszenia w przypadku sieci wewnętrznej Operatora 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:

- 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 operatora - 1,5%
- e/ 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 SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUG INTERNETOWYCH

1. Abonent może podłączyć do Urządzenia dostępowego tylko taką ilość Urządzeń abonenckich, jaka została wskazana w Umowie.
2. 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.
3. (skreślony).

§ 18¹

1. 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.
2. W celu zapobieżenia sytuacji osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza służącego do świadczenia przez operatora usługi dostępu do Internetu operator 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 operatora usługi dostępu do Internetu, wówczas operator 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.
3. W razie osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza służącego do świadczenia przez operatora usługi dostępu do Internetu ustanie techniczna możliwość świadczenia przedmiotowych usług przez operatora.
4. Operator 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 operator odizolowuje źródło naruszenia w przypadku sieci wewnętrznej Operatora lub blokuje dostęp z/do sieci źródła naruszenia w przypadku sieci zewnętrznej.

5. Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji.

§ 18²

1. W ramach świadczenia usług Abonentowi w sieci telekomunikacyjnej w zakresie usługi internetowej dane dotyczące jakości świadczonych usług, w tym minimalne oferowane poziomy jakości usług:
 - 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 operatora - 1,5%
 - e/ Wskaźnik reklamacji - 1%
 - f/ Przepływność w sieci wewnętrznej - zgodna z parametrami usługi w sieci wewnętrznej Operatora(Stella. NET) wynikającymi z cennika, zaś w sieci INTERNET od 0 Mb do pełnej technologicznie dopuszczalnej prędkości

§ 19 POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUG TELEFONII

1. Operator 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. Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych.
2. Operator przydziela Abonentowi w Umowie numer telefoniczny, identyfikujący telefon Abonenta w sieci telefonii stacjonarnej.
3. Możliwość wykonywania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie jest domyślnie zablokowana.
4. Operator na żądanie Abonenta:
 - a) nieodpłatnie odblokuje połączenia wychodzące na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączenia przychodzące z takich numerów;
 - b) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery o podwyższonej opłacie oraz połączenia przychodzące z takich numerów;
5. C) umożliwia Abonentowi określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie i nieodpłatne blokowanie połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, oraz połączeń przychodzących z takich numerów chyba, że takie połączenia nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
6. Operator udostępni Abonentowi, po cenie uwzględniającej koszty, aktualny spis swoich Abonentów posiadających przydzielone numery, którzy udostępniili swoje dane do spisu Abonentów z obszaru strefy numeracyjnej, w której znajduje się Zakończenie sieci Abonenta, nie rzadziej niż raz na 2 lata.
7. Operator świadczy Abonentowi usługę informacji o numerach telefonicznych, obejmującą co najmniej jego Abonentów, którzy udostępniili swoje dane.
8. Abonent może żądać zmiany przydzielonego Numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z tego Numeru jest uciążliwe.
9. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego Numeru w ramach istniejącej sieci Operatora.
10. Przy zmianie dostawcy usług telefonii Abonent może żądać od Operatora przeniesienia przydzielonego Numeru do sieci tego dostawcy usług istniejącej na tym samym obszarze geograficznym. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru może rozwiązać umowę z Operatorem bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia Operatorowi 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.
11. Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanych Usług telefonii zawierający informacje o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez abonenta połączeń.
12. Na żądanie Abonenta, Operator 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 wywołwanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem cen. Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii wraz z fakturą wystawioną za okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz.
13. Na żądanie Abonenta Operator 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 Operator dostarcza w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.

§ 19¹

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 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.
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. obserwacje 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 Dostawca Usługa - 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
- 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. (skreślony).
2. 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.)

III. Zarządzenie niniejsze wchodzi w życie z dniem jego wydania, z mocą obowiązującą z pierwszym dniem miesiąca następującego po upływie jednego miesiąca poprzedzającego miesiąc, w którym Abonentowi doręczono przedmiotowe zarządzenie, chyba że Abonent w tymże terminie wypowie Operatorowi przedmiotową umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych, której przedmiotowe zarządzenie dotyczy.

3. Regulamin wchodzi w życie dnia 25 grudnia 2014 roku.

§ 21.

Dostawca Usług nadto informuje, że zgodnie z regulacją art. 109 prawa telekomunikacyjnego:

1. Spór cywilnoprawny między konsumentem a dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego.
2. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes UKE na wniosek konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.
3. W toku postępowania mediacyjnego Prezes UKE zapoznaje dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z rozstrzeżeniem konsumenta, przedstawia stronom sporu przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz ewentualne propozycje polubownego zakończenia sporu.
4. Prezes UKE może wyznaczyć stronom termin do polubownego zakończenia sprawy.
5. Prezes UKE odstępuje od postępowania mediacyjnego, jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie została polubownie zakończona oraz w razie oświadczenia co najmniej jednej ze stron, że nie wyraża ona zgody na polubowne zakończenie sprawy.

§ 22

Dostawca Usług nadto informuje, że zgodnie z regulacją art. 110 prawa telekomunikacyjnego:

- c) Stałe polubowne sądy konsumenckie przy Prezesie UKE, zwane dalej "sądami polubownymi", tworzone są na podstawie umów o zorganizowaniu takich sądów, zawartych przez Prezesa UKE z organizacjami pozarządowymi reprezentującymi konsumentów, przedsiębiorców telekomunikacyjnych lub Dostawca Usługów pocztowych. Koszty administracyjne funkcjonowania sądów polubownych pokrywa Prezes UKE.
 - d) Umowy, o których mowa w ust. 1, określają w szczególności zasady pokrywania kosztów wynagrodzenia arbitrów oraz zwrotu kosztów poniesionych w związku z wykonywaniem czynności arbitra.
 - e) Sądy polubowne rozpatrują spory:
- 1) o prawa majątkowe wynikłe z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, zawartych pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi;
 - 2) o prawa majątkowe wynikłe z umów o świadczenie usług pocztowych.
- f) Minister Sprawiedliwości, w porozumieniu z ministrem właściwym do spraw łączności i ministrem właściwym do spraw informatyzacji, określi, w drodze rozporządzenia, regulamin organizacji i działania sądów polubownych przy Prezesie UKE, w tym:
 - 1) wewnętrzną organizację sądów polubownych,
 - 2) tryb funkcjonowania sądów polubownych,
 - 3) czynności jurysdykcyjne i administracyjne sądów polubownych i ich organów,
 - 4) wymagania dotyczące kwalifikacji i bezstronności arbitrów - mając na uwadze zasady niezawisłości, przejrzystości, kontradyktoryjności, skuteczności i reprezentacji oraz specyfikę spraw telekomunikacyjnych i pocztowych.
 - g) W postępowaniu przed sądami polubownymi w zakresie nieuregulowanym ustawą stosuje się przepisy Kodeksu postępowania cywilnego.

§ 23

Regulamin niniejszy z dniem jego wejścia w życie zastępuje wszystkie dotychczas u Operatora obowiązujące regulaminy dotyczące świadczenia usług telekomunikacyjnych różnego rodzaju, w tym regulamin świadczenia usług telefonicznych, regulamin korzystania z usług dostępu do Internetu.”.

IV. Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Zdzisława Gawęckiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą „STELLA” Zakład Instalatorstwa Teleelektrycznego w Stalowej Woli obowiązujący od dnia 25.12.2014 r. w brzmieniu określonym w ust. II niniejszego zarządzenia stosuje się do nowych Abonentów Operatora od dnia wydania niniejszego zarządzenia.

OPERATOR:

Stella ZIT Zdzisław Gawęcki