

## **REGULAMIN**

### **świadczenia usług internetowych przez Spółdzielnię Telekomunikacyjną „WIST” w Łące**

Regulamin świadczenia usług internetowych przez Spółdzielnię Telekomunikacyjną „WIST” w Łące, zwanym dalej Regulaminem wydany jest na podstawie art. 290 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. 2024, poz. 1221) i określa ogólne warunki świadczenia usług internetowych przez Spółdzielnię Telekomunikacyjną „WIST” w Łące z siedzibą w Łące, 36-004 Łąka 175, zwaną dalej Spółdzielnią oraz wzajemne prawa i obowiązki Spółdzielni oraz Abonentów korzystających ze świadczonych usług internetowych.

### **Rozdział I Postanowienia ogólne**

#### **§ 1**

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej z którą została zawarta umowa o świadczenie usług internetowych,
2. abonament – opłata miesięczna za możliwość korzystania przez Abonenta z usług Spółdzielni oraz za utrzymanie infrastruktury niezbędnej do świadczenia usług,
3. awaria – techniczna wada sieci telekomunikacyjnej całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z usług internetowych, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania siły wyższej,
4. Biuro Obsługi Klienta – jednostka Spółdzielni wyznaczona do kontaktów z Abonentami,
5. Cennik Usług Internetowych – zestawienie przedstawiające nazwy usług świadczonych przez Spółdzielnię, ich ceny, jednostki miary i zasady naliczenia należności za usługi, zwany dalej Cennikiem,
6. Konsument – osoba fizyczna wnioskująca o zawarcie umowy świadczenia usług internetowych lub korzystająca z takich usług dla celów nie związanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu,
7. okres rozliczeniowy – jednomiesięczny okres liczony od początku do końca miesiąca kalendarzowego, chyba że w Umowie lub Regulaminie Promocji określono inaczej, w którym naliczane są należności za wyświadczone Abonentowi Usługi,
8. połączenie internetowe – jednorazowe wykorzystanie łącz telekomunikacyjnych przez osobę korzystającą z usługi internetowej,
9. sieć telekomunikacyjna WIST – zespół funkcjonalnie powiązanych ze sobą urządzeń telekomunikacyjnych,
10. siła wyższa – zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej,
11. umowa o świadczenie usług internetowych – umowa o świadczenie usługi internetowej zawarta pomiędzy Abonentem a Spółdzielnią, zwana dalej umową,
12. urządzenie abonenckie lub urządzenie końcowe – urządzenie stanowiące zakończenie łącza internetowego (modem, router) zainstalowane u Abonenta,
13. usługa internetowa – usługa telekomunikacyjna, polegająca na zapewnieniu stałego dostępu do Internetu,
14. usterka – techniczna wada sieci telekomunikacyjnej obniżająca jakość usługi internetowej lecz umożliwiającą korzystanie z tej usługi,
15. usługa powszechna – usługa powszechna w rozumieniu art. 355 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej, obejmująca usługę adekwatnego szerokopasmowego dostępu do Internetu świadczoną przez Spółdzielnię na podstawie niniejszego Regulaminu.

## **Rozdział II**

### **Zakres i warunki świadczenia usług internetowych**

#### **§ 2**

1. Spółdzielnia zobowiązuje się do świadczenia usług internetowych w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, umowie i Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania.
2. Usługi internetowe, świadczone na rzecz Abonenta na podstawie umowy, nie mogą być przez niego przenoszone na rzecz osób trzecich bez pisemnej zgody Spółdzielni.
3. Spółdzielnia jest zobowiązana do przeniesienia dostępu do sieci Internet pod warunkiem istnienia możliwości technicznych.
4. Spółdzielnia jako nowy dostawca usługi internetowej aktywuje usługę internetową w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet, potwierdzonym niezwłocznie na trwałym nośniku.
5. Spółdzielnia jako dotychczasowy dostawca usługi internetowej zobowiązuje się świadczyć usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usługi internetowej z Abonentem terminu aktywacji tej usługi.

#### **§ 3**

1. W ramach korzystania z usług internetowych Abonent zobowiązany jest:
  - a) niezwłocznie powiadomić Spółdzielnię o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach lub przerwach w świadczeniu usług internetowych oraz o niewłaściwej jakości tych usług,
  - b) nie dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody,
  - c) nie umożliwiać korzystania z usług internetowych osobom trzecim poza lokalem,
  - d) nie prowadzić jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci Internet,
  - e) nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową Spółdzielni lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów Spółdzielni, służących udostępnieniu i monitorowaniu usług internetowych oraz urządzeń i łączy Spółdzielni, przeznaczonych do przekazywania informacji na odległość,
  - f) przestrzegać przepisów prawa, treści Regulaminu i umowy, a w szczególności nie przekazywać treści o charakterze bezprawnym.
2. Spółdzielnia wykonuje przyłącze do budynku, montaż urządzenia końcowego i sprawdza jego działanie. Abonent może zlecić Spółdzielni za odpłatnością wykonanie dodatkowego urządzenia końcowego.
3. Na podstawie niniejszego Regulaminu Spółdzielnia ma prawo do zawieszenia świadczenia usługi internetowej do czasu zaprzestania naruszeń, polegających na nieprzestrzeganiu postanowień określonych w ust. 1.
4. Spółdzielnia co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.

#### **§ 4**

1. Instalowanie urządzeń abonenckich, stanowiących zakończenie łącza (modem, router), nabytych przez Abonenta oraz niezbędnego oprogramowania jest wykonywane przez Abonenta we własnym zakresie.
2. Urządzenia abonenckie (modem, router) stanowiące własność Spółdzielni są instalowane przez Spółdzielnię bez ingerencji w sprzęt Abonenta.
3. Abonent powinien korzystać z urządzeń w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu sieci internetowej.
4. Usługa internetowa świadczona jest przez 24 godziny na dobę, przy czym Spółdzielnia zastrzega sobie możliwość krótkich przerw ze względu na czynności związane z obsługą systemu.

## **Rozdział III**

### **Umowa o świadczenie usług internetowych**

## § 5

1. Wniosek o zawarcie umowy Abonent składa na formularzu, w którym określa on zakres świadczonych na jego rzecz usług. Do wniosku należy dołączyć pisemną zgodą właściciela (użytkownika wieczystego lub członka Spółdzielni mieszkaniowej) w przypadku gdy umowę zawiera osoba dysponująca lokalem, nieruchomością na podstawie innego tytułu prawnego niż własność, użytkowanie wieczyste lub spółdzielcze prawo do lokalu oraz inne dokumenty niezbędne do zawarcia umowy.
2. W terminie do 30 dni po pozytywnym rozpatrzeniu wniosku następuje zawarcie umowy w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej. W przypadku zawierania umowy z konsumentem przed jej zawarciem Spółdzielnia poinformuje go o prawie wyboru jej formy.
3. Umowa zobowiązuje Spółdzielnię do stałego świadczenia usług internetowych w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, a Abonenta - do przestrzegania postanowień Regulaminu oraz uiszczania opłat za usługi wykonywane na jego rzecz, wg obowiązującego Cennika.
4. Umowa może być zawarta na czas określony co najmniej na okres jednego miesiąca lub na czas nieokreślony.
5. Umowa powinna zawierać co najmniej:
  - a) strony umowy, w tym nazwę, adres i siedzibę Spółdzielni,
  - b) rodzaj świadczonych usług,
  - c) elementy składające się na opłatę abonamentową,
  - d) okres rozliczeniowy,
  - e) czas oczekiwania na przyłączenie do sieci lub termin rozpoczęcia świadczenia usługi internetowej, który nie powinien być dłuższy niż 24 miesiące chyba, że z przyczyn niezależnych od Spółdzielni nie będzie to możliwe,
  - f) dane dotyczące cen uwidocznione są w Cenniku, który stanowi integralną część Umowy,
  - g) czas trwania umowy, warunki przedłużenia i rozwiązania umowy, tryb i warunki dokonywania jej zmian,
  - h) wysokość kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi internetowej,
  - i) tryb postępowania reklamacyjnego,
  - j) w przypadku konsumenta informację o możliwości zakończenia sporu polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
6. Umowa może ulec zmianie za porozumieniem stron wyrażonym na piśmie, w formie elektronicznej lub dokumentowej.
7. Umowa zawarta na czas określony przekształca się po upływie czasu, na jaki została zawarta w umowę na czas nieokreślony na warunkach określonych w Cenniku chyba, że Abonent na 30 dni przed upływem okresu, na który Umowa została zawarta złoży na piśmie oświadczenie o jej rozwiązaniu lub też zawrze kolejną Umowę na czas określony. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy, Spółdzielnia w terminie nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta informuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku o jej automatycznym przedłużeniu, sposobach jej rozwiązania, a także o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.
- 7<sup>1</sup> W przypadku, gdy Umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług objętych Umową.
8. Abonent jest zobowiązany do zgłaszania wszelkich zmian odnośnie danych, niezbędnych do wystawienia faktur za wykonywane na jego rzecz usługi.
9. W przypadku gdy umowa uległa automatycznemu przedłużeniu Spółdzielnia co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.

## **Rozdział IV Odpowiedzialność**

### § 6

1. Spółdzielnia zobowiązuje się zapewnić funkcjonowanie oraz dostęp do uruchomionych usług zgodnie z posiadanymi możliwościami organizacyjnymi i technicznymi.
2. Spółdzielnia odpowiada za nie wykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w zakresie określonym w umowie, Regulaminie oraz obowiązujących przepisach prawa.
3. W przypadku nie zawarcia umowy w terminie określonym w § 5 ust. 2 oraz w przypadku nie dotrzymania z winy Spółdzielni terminu rozpoczęcia świadczenia usługi określonego w umowie,

- Spółdzielnia jest zobowiązana do zapłacenia Abonentowi odszkodowania w wysokości 1/30 określonej w umowie miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień przekroczenia terminu.
4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi płatnej okresowo Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
  5. Spółdzielnia nie ponosi odpowiedzialności za:
    - a) treści przekazywane przez Abonenta,
    - b) zabezpieczenie danych i oprogramowania urządzeń Abonenta przed ingerencją osób trzecich,
    - c) rejestrację domen dokonywaną przez Abonenta,
    - d) wadliwe wykonanie usługi w przypadku zainstalowania i używania urządzeń stanowiących własność Abonenta,
    - e) wadliwe wykonanie usługi w wyniku użycia przez Abonenta parametrów konfiguracyjnych innych niż podanych przez Spółdzielnię.
  - 5<sup>1</sup> Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usług internetowych z przyczyn leżących po stronie Spółdzielni będącej dotychczasowym dostawcą usług internetowych Abonentowi przysługuje od niej odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
  - 5<sup>2</sup> Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usług Internetowych z przyczyn leżących po stronie Spółdzielni będącej nowym dostawcą usług Abonentowi przysługuje od niej odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych dotychczasowego dostawcy usługi Internetowej.
  - 5<sup>3</sup> W przypadkach, o których mowa w ust. 5<sup>1</sup> i 5<sup>2</sup> kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od terminu określonego w § 2 ust. 4, do dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet.
  6. Spółdzielnia zapewnia poufność informacji o świadczonych na rzecz Abonentów usługach internetowych.
  7. Osobom trzecim udziela się informacji o przyjętych do wykonania lub wykonanych usługach internetowych tylko w przypadkach przewidzianych prawem.
  8. Spółdzielnia zobowiązana jest do zachowania poufności danych, zgromadzonych o jej Abonentach, które Abonenci podają w umowie i wszelkich innych formularzach nie przeznaczonych do publicznej wiadomości.
  9. Spółdzielnia przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, poprzez publikację na stronie internetowej [www.wist.com.pl](http://www.wist.com.pl)
  10. Spółdzielnia podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi usługami, w tym:
    - a) eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług,
    - b) przerwanie lub ograniczenie świadczenia usługi na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
  11. W przypadku podjęcia środków, o których mowa w ust. 10 Spółdzielnia nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków, chyba że zostały zakazane w drodze decyzji Prezesa UKE.
  12. Spółdzielnia podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami. Podejmowane środki zapewniają poziom bezpieczeństwa odpowiedni do stopnia ryzyka, przy uwzględnieniu najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków.
  13. Spółdzielnia jest obowiązana do informowania Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. W przypadku wystąpienia takiego ryzyka informacje będą dostępne na stronie internetowej [www.wist.com.pl](http://www.wist.com.pl)
  14. Spółdzielnia rekomenduje sposoby zabezpieczenia przez Abonenta urządzeń podpiętych do sieci zgodnie z zaleceniami wskazanymi w instrukcji obsługi urządzenia i/lub dokumencie gwarancji.

1. W ramach obsługi serwisowej Spółdzielnia zapewnia Abonentowi:
  - a) sprawność sieci telekomunikacyjnej od urządzenia końcowego zainstalowanego u Abonenta do styku z siecią innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych,
  - b) bezpłatne okresowe przeglądy stanu technicznego pracy łącza,
  - c) bezpłatne usuwanie awarii i usterek,
  - d) sprawdzanie instalacji wykonanej przez Abonenta.
2. W przypadku awarii/usterki, konieczności ich usunięcia Abonent zgłasza telefonicznie na numer 17 7727700, za pomocą poczty elektronicznej na konto e-mail: pomoc@wist.com.pl lub w Biurze Obsługi Klienta.
3. Zgłoszenie dotyczące awarii/ usterki w świadczeniu usługi internetowej powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej awarii/usterki.
4. Spółdzielnia zobowiązuje się usunąć awarię/usterkę w ciągu 24 godzin w dniach roboczych (tj. od poniedziałku do piątku) od chwili jej zgłoszenia, chyba, że nie jest to możliwe z przyczyn niezależnych od Spółdzielni.

## **Rozdział V**

### **Funkcjonalność świadczenia usług**

#### § 8

W ramach funkcjonalności świadczenia usług Spółdzielnia:

- a) gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego,
- b) informuje o wszelkich ograniczeniach w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji, działaniach podejmowanych w związku z przypadkami naruszania bezpieczeństwa lub integralności w sieci i usług,
- c) informuje o procedurach wprowadzonych przez dostawcę usług w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, wraz z informacją o ich wpływie na jakość świadczonych usług.

## **Rozdział VI**

### **Opłaty za usługi internetowe**

#### § 9

1. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczenia opłat zgodnie z Cennikiem, a w szczególności:
  - a) opłaty jednorazowej za przyłączenie do sieci Spółdzielni,
  - b) opłaty abonamentowej,
  - c) opłaty za pozostałe usługi.
2. Opłaty są naliczane i płatne za cały Okres Rozliczeniowy.

#### § 10

1. Należność za usługi jest płatna w terminie wskazanym w fakturze VAT, jednak nie krótszym niż 7 dni od jej otrzymania.
2. Należność wynikającą z faktury VAT Abonent uiszcza inkasentowi lub płaci w kasie Spółdzielni względnie na rachunek bankowy Spółdzielni.
3. Za dzień zapłaty faktury VAT na rachunek bankowy Spółdzielni uważa się dzień uznania tego rachunku.
4. Jeżeli opłata nie zostanie uiszczona w terminie Spółdzielnia nalicza odsetki ustawowe.
5. Zgłoszenie reklamacji co do wysokości należności nie zwalnia Abonenta z obowiązku jej regulowania.
6. Zakres świadczonych przez Spółdzielnię usług internetowych, wysokość opłat za usługi, zasady ich rozliczania określone są w Cenniku.
7. Aktualny Cennik Spółdzielnia publikuje na stronie internetowej [www.wist.com.pl](http://www.wist.com.pl) oraz udostępnia w Biurze Obsługi Klienta.

#### § 11

1. W przypadku podwyższenia cen usług internetowych Abonent powiadamiany jest z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, z pouczeniem o możliwości wypowiedzenia Umowy Abonenckiej z powodu braku akceptacji podwyższenia cen oraz, że w takim przypadku Spółdzielnia nie przysługuje zwrot ulgi, chyba że

konieczność wprowadzenia zmiany następuje na skutek zmiany przepisów prawa. Wypowiedzenie musi być wyrażone na piśmie i złożone w siedzibie Spółdzielni lub przesłane listem poleconym na adres Spółdzielni.

2. Nie wypowiedzenie Umowy Abonenckiej przez Abonenta do dnia, od którego obowiązuje nowy Cennik, oznacza jego zgodę na kontynuowanie Umowy na nowych warunkach.
3. Spółdzielnia może udzielać ulg w opłatach za świadczenie usług internetowych w wysokości ustalonej zgodnie z przepisami wewnętrznymi Spółdzielni. Wysokość ulg może być określona generalnie lub indywidualnie w Umowach o świadczenie usług internetowych zawieranych z Abonentami.

## **Rozdział VII Reklamacje**

### § 12

1. Abonent ma prawo złożyć reklamację dotyczącą usług świadczonych przez Spółdzielnię, w szczególności w przypadku:
  - 1) niedotrzymania z winy Spółdzielni wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej,
  - 2) niedotrzymania z winy Spółdzielni terminu rozpoczęcia świadczenia usługi określonego w umowie,
  - 3) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi,
  - 4) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku.
2. Reklamację można złożyć w terminie 12 miesięcy od:
  - 1) końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, lub
  - 2) dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub
  - 3) dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu wskazanego w ust. 2 pozostawia się bez rozpoznania, o czym Spółdzielnia niezwłocznie powiadamia Abonenta.
4. Reklamację można złożyć:
  - 1) w formie pisemnej,
  - 2) ustnie do protokołu,
  - 3) telefonicznie,
  - 4) na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usługi,
  - 5) na adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli Spółdzielnia udostępnia taką możliwość (np. formularz elektroniczny, komunikator udostępniony przez Spółdzielnię).
5. Reklamacja powinna zawierać w szczególności:
  - 1) imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 4) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Spółdzielnię lub adres miejsca zakończenia sieci;
  - 5) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Spółdzielni wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej – jeżeli dotyczy;
  - 6) datę zawarcia umowy o świadczenie usługi i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usługi;
  - 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczenie usługi lub przepisów prawa – jeżeli Abonent żąda ich wypłaty;
  - 8) numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioszek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt 7;
  - 9) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
  - 10) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. Spółdzielnia potwierdza złożenie każdej reklamacji, niezależnie od formy jej wniesienia, przekazując potwierdzenie na trwałym nośniku. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz nazwę, adres i numer telefonu Spółdzielni rozpatrującej reklamację.

- 1) W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu pracownik Spółdzielni sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku oraz zawiera informacje określone w ust. 5 pkt 1–3.
- 2) W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej w punkcie obsługi klienta - pracownik Spółdzielni niezwłocznie potwierdza jej złożenie.
- 3) W przypadku złożenia reklamacji pisemnej przesyłką pocztową lub kurierską - pracownik Spółdzielni potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od doręczenia.
- 4) W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usługi lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Spółdzielnia umożliwia korzystanie z takiego środka, pracownik Spółdzielni potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
7. Jeżeli Spółdzielnia nie rozpatrzyła reklamacji usługi lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że uznała żądanie określone w reklamacji za uzasadnione. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informację o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem. W przypadku uwzględnienia reklamacji usługi lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku opłata za szczegółowy wykaz wykonanych usług podlega zwrotowi.
8. W przypadku stwierdzenia przez Spółdzielnię, że reklamacja nie zawiera elementu lub elementów, o których mowa w ust. 5, Spółdzielnia niezwłocznie przekazuje Abonentowi wezwanie do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, zgodnie z poniższymi zasadami:
  - 1) W wezwaniu do uzupełnienia braków Spółdzielnia wskazuje element lub elementy reklamacji wymagające uzupełnienia oraz poucza, że brak ich uzupełnienia w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
  - 2) W przypadku gdy uzupełnienie braków nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Spółdzielnia odstępuje od wezwania do ich uzupełnienia.
  - 3) Jeżeli reklamacja nie zostanie uzupełniona w wyznaczonym terminie, pozostawia się ją bez rozpoznania.
  - 4) Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej pierwotnego złożenia.
  - 5) W przypadku gdy reklamujący nie określił w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Spółdzielnia przekazuje wezwanie do uzupełnienia braków w sposób:
    - a) określony w umowie o świadczenie usługi,
    - b) wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania umowy, lub
    - c) w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
9. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest w sposób wskazany przez Abonenta. Jeżeli sposób ten nie został określony, odpowiedź przekazywana jest:
  - 1) w sposób określony w umowie o świadczenie usługi,
  - 2) w sposób wskazany przez Abonenta w czasie obowiązywania umowy, lub
  - 3) w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
10. Spółdzielnia rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli odpowiedź nie zostanie udzielona w tym terminie, reklamację uważa się za uwzględnioną. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie odpowiedzi przed upływem terminu zawierającej informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.
11. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - 1) nazwę i dane kontaktowe Spółdzielni umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej umożliwiającego przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników,
  - 2) datę złożenia reklamacji,
  - 3) informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji,
  - 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczenie usługi lub z przepisów prawa – wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności oraz:
    - a) termin jej wypłaty, przypadający nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
    - b) informację, że kwota ta zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności,
  - 5) w przypadku przyznania kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążania rachunku – wysokość tej kwoty oraz:
    - a) termin jej wypłaty, przypadający nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
    - b) informację, że kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności,
  - 6) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego oraz prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku Abonenta będącego konsumentem – także

informację o prawie do dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,

7) uzasadnienie faktyczne i prawne – w przypadku nieuwzględnienia reklamacji.

12. Odpowiedź na reklamację, w której reklamacja nie została uwzględniona, udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana Abonentowi przesyłką pocztową, kurierską lub w inny sposób umożliwiającą jej doręczenie.
13. Jeżeli odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Spółdzielnia – na jego żądanie – ponownie przekazuje odpowiedź w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia żądania, w sposób wskazany przez Abonenta w tym żądaniu.

## **Rozdział IX Postanowienia końcowe**

### § 14

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminach i Umowie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. Z zastrzeżeniem ust. 6 Spółdzielnia powiadamia Abonenta o zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie - na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, bądź o ile Abonent tego zażądał, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość albo na piśmie na wskazany adres korespondencyjny oraz podaje do publicznej wiadomości poprzez publikację na stronie internetowej Spółdzielni.
3. Abonent, nie później niż do dnia wejścia zmian Regulaminu w życie, może doręczyć Spółdzielni pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu. W przypadku doręczenia takiego oświadczenia Umowa ulegnie rozwiązaniu w dniu poprzedzającym zmianę Regulaminu.
4. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.
5. W przypadku zmian Regulaminu oraz wypowiedzenia Umowy przez Abonenta w związku ze skorzystaniem przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w ust. 2 przed upływem okresu zobowiązania, Spółdzielni nie przysługuje zwrot ulgi – chyba, że zmiana ta wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub wynika z decyzji Prezesa UKE.
6. W przypadku gdy konieczność wprowadzenia zmian Regulaminu następuje na skutek zmiany przepisów prawa, lub wskutek dodania nowej Usługi, powoduje obniżenie cen Usług bądź wynika z Decyzji Prezesa UKE, zmiany takie podane zostaną przez Spółdzielnię do publicznej wiadomości, wyłącznie poprzez publikację na stronie internetowej Spółdzielni.

### § 15

Regulamin wchodzi w życie od 14 marca 2026 roku.