

Regulamin

świadczona usługa dostępu do Internetu w sieci multimedialnej Białogardzkiej Telewizji Kablowej stanowiącej własność Białogardzkiej Spółdzielni Mieszkaniowej.

1. Postanowienia ogólne.

- 1.1. Niniejszy regulamin zwany dalej „Regulaminem” został uchwalony Uchwałą rady Nadzorczej BSM nr
- 1.2. Niniejszy regulamin określa szczegółowe zasady świadczenia Usług przez Białogardzką Spółdzielnię Mieszkaniową z siedzibą w Białogardzie (78-200), przy ul. Kochanowskiego 26, wpisanej do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000216841, prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Koszalinie IX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 6720006011, REGON: 00048545700000, adres poczty elektronicznej btkbiuro@btk.net.pl, numer telefonu kontaktowego 94 312 35 78 (opłata nie wyższa niż za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent), fax 94 312 35 78, zwanej dalej „Operatorem”.
- 1.3. Z zastrzeżeniem postanowień Umowy przewidujących dokonanie czynności prawnej w formie szczególnej Operator będzie porozumiewał się z Abonentem za pośrednictwem danych kontaktowych podanych przez niego w tym celu w Umowie i za pomocą środka umożliwiającego kontaktowanie się przy wykorzystaniu tych danych (poczta tradycyjna, poczta elektroniczna, telefon lub sms, w zależności od zakresu zgód udzielonych Operatorowi przez Abonenta); Abonent może kontaktować się z Operatorem w analogiczny sposób za pośrednictwem danych kontaktowych wskazanych w ust. 1 rozdział I, jak również osobiście w Biurze Obsługi.
- 1.4. Ilekroć w Regulaminie użyto podane niżej wyrażenia należy je rozumieć w określonym poniżej znaczeniu.
- a) Abonent – osoba fizyczna, zameldowana w lokalu lub posiadająca do niego tytuł prawny, z którą została zawarta umowa o zapewnienie dostępu do sieci multimedialnej BTK-BSM.
 - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, prowadząca działalność i posiadająca tytuł prawny do lokalu, z którą została zawarta umowa o zapewnienie dostępu do sieci multimedialnej BTK-BSM.
 - b) Operator – Białogardzka Spółdzielnia Mieszkaniowa w Białogardzie ul. Kochanowskiego 26.
 - c) „Konsument” to osoba fizyczna dokonująca z Operatorem czynności prawnej (zawarcia Umowy) niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
 - d) Umowa – umowa o zapewnienie dostępu do sieci multimedialnej BTK-BSM, zawarta pomiędzy Operatorem i Abonentem.
 - e) „Umowa zawarta na odległość” to umowa zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy włącznie.
 - f) „Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora” to umowa z Konsumentem zawarta:
 - Przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Operatora (siedzibą Operatora lub Biurem Obsługi),
 - W wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta w okolicznościach o których mowa pod lit. a,
 - W lokalu przedsiębiorstwa Operatora (siedzibie Operatora lub Biurze Obsługi) lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa (siedzibą Operatora lub Biurem Obsługi), przy jednoczesnej fizycznej obecności stron.
 - g) Doprowadzenie łącza dostępowego do lokalu zajmowanego przez Abonenta – doprowadzenie do lokalu Abonenta przewodu umożliwiającego dostęp do sieci multimedialnej BTK-BSM i zakończenie go zewnętrznym indywidualnym modemem kablowym.
 - h) Aktywacja – udostępnienie sygnału TVK do gniazda abonenckiego i przekazanie w użytkowanie modemu kablowego.
 - i) Opłata abonamentowa – miesięczna opłata za zapewnienie dostępu do sieci multimedialnej BTK-BSM, konserwację sieci multimedialnej, usuwanie uszkodzeń na zasadach sprecyzowanych poniżej.
 - j) Zapewnienie dostępu do sieci multimedialnej BTK-BSM – nielimitowany czasowo, stały dostęp jednego urządzenia aktywnego Abonenta do sieci multimedialnej BTK-BSM.
 - k) Urządzenie aktywne – terminal dostępowy (komputer lub router).
 - l) „Treść cyfrowa” są to dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej.
 - m) „Trwały nośnik” to materiał lub narzędzie umożliwiające Abonentowi lub Operatorowi przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do

informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci: w szczególności papier, pamięć USB, płyty CD,-ROM, DVD, karty pamięci, dyski twarde komputerów, sms lub poczta elektroniczna.

2. Regulamin, cennik

- 2.1 Operator świadczy usługi dostępu do internetu w sieci multimedialnej zgodnie z Umową, Regulaminem i cennikami Operatora, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy, Regulaminu i cenników Operatora – w szczególności do terminowego uiszczania opłat.
- 2.2 Regulamin i cenniki Operatora są nieodpłatnie przekazywane wraz z Umową oraz na każde żądanie Abonenta, jak również podawane do publicznej wiadomości oraz publikowane na stronie internetowej www.btk.net.pl

3. Warunki świadczenia usługi.

- 3.1 Łącze dostępowe Operatora przeznaczone jest tylko i wyłącznie do wykorzystania na zasadach określonych w Regulaminie
- 3.2 Operator nie odpowiada za konfigurację urządzenia aktywnego Abonenta (poczta elektroniczna, Java VM, Real Time itp.), którą musi zapewnić sobie Abonent we własnym zakresie.
- 3.3 Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i zawartość danych przesyłanych przez udostępnione łącze sieciowe, jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanego z sieci Internet.
- 3.4 Adres głównego konta poczty elektronicznej Abonenta stanowi obowiązujący adres dla przesyłania przez Operatora informacji i komunikatów, wiążących się z działalnością Operatora. Informacja wysłana przez Operatora na ten adres uważana jest za otrzymaną przez Abonenta.
- 3.5 Adres konta poczty elektronicznej Operatora btkbiuro@btk.net.pl stanowi obowiązujący adres dla Abonentów w zakresie przesyłania Operatorowi wszelkich oświadczeń, dla których przepisy umowy i regulaminu nie wymagają zachowania innej formy, chyba że nie jest to możliwe z przyczyn natury technicznej. Jeżeli z przekazaniem tą drogą oświadczeniem wiążą się jakiegokolwiek obowiązki dla Operatora (np. Abonent zleci wykonanie usługi), wówczas dla jego skuteczności wymagane jest, aby w ciągu 24 godzin Operator telefonicznie potwierdził przyjęcie tego obowiązku.
- 3.6 Abonent wyraża zgodę na dokonywanie przez Operatora okresowych kontroli prawidłowości działania instalacji w lokalu Abonenta. O zamiarze przeprowadzenia kontroli instalacji Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie z co najmniej 3 dniowym wyprzedzeniem. Przeprowadzający kontrolę pracownicy Operatora będą posiadać identyfikatory, które okazują na żądanie Abonenta.
- 3.7 Operator przydziela Abonentowi nr IP, zobowiązując zarazem Abonenta do używania określonej karty sieciowej. Abonent przyjmuje do wiadomości, że w przypadku stosowania przez niego karty sieciowej nie zalecanej przez Operatora, nie będzie Operator ponosił odpowiedzialności za poprawne funkcjonowanie usługi dostępu do Internetu w sieci multimedialnej BTK-BSM na poziomie urządzenia aktywnego Abonenta. Samowolna zmiana numeru IP jest zabroniona.
- 3.8 Po rejestracji Abonenta w sieci multimedialnej BTK-BSM, w ramach abonamentu i w czasie obowiązywania umowy Abonent ma możliwość dysponowania 25 MB przestrzeni dyskowej udostępnianej na serwerze Operatora, z czego ma możliwość stworzenia własnej niekomercyjnej strony Word Wide Web oraz jedno konto poczty elektronicznej (e-mail).
- 3.9 Operator nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych Abonenta w urządzeniach aktywnych przed ingerencją osób trzecich.
- 3.10 Autoryzowany Serwis Operatora zapewnia Abonentowi odpłatną pomoc techniczną przy pierwszym skonfigurowaniu urządzenia aktywnego sprawdzeniu funkcjonowania w nim odpowiedniej karty sieciowej i ewentualnego zainstalowania w nim rekomendowanej przez Operatora karty sieciowej, bądź poinformowanie Abonenta o konieczności zainstalowania takiej karty.
- 3.11 Warunkiem dostępu do usługi Internetu jest posiadanie łącza Białogardzkiej Telewizji Kablowej.
- 3.12 W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi przez siebie usługami, Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług.
- 3.13 Operator świadczy usługi na najwyższym poziomie i zgodnie z wybraną usługą przez Abonenta. Minimalny poziom świadczonej usługi jest zależny od wybranej usługi przez Abonenta i wynosi odpowiednio 100% wybranej usługi.

4. Usługi serwisowe

- 4.1 Operator zobowiązuje się do usuwania uszkodzeń w obrębie sieci multimedialnej BTK-BSM w terminie 72 godzin.
- 4.2 Mechaniczne uszkodzenie instalacji w lokalu Abonenta zostanie usunięte na jego koszt, zgodnie z

cennikiem Operatora.

- 4.3 Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat dodatkowych w przypadkach określonych w Cenniku, nie objętych Abonamentem. W szczególności dotyczy to usług serwisowych nie wchodzących w zakres podstawowej obsługi serwisowej.
- 4.4 Operator informuje, że ewentualne usługi posprzedażne, o których mowa w ust. 4.3 wraz z należną za nie opłatą wskazane zostały w Cenniku. Cennik jest dostępny na stronie www. Operatora.
- 4.5 Dostawca informuje, że na usługi gwarancyjne składają się usługi wchodzące w zakres podstawowej obsługi serwisowej.
- 4.6 Najpóźniej w chwili wyrażenia przez Konsumenta woli zawiązania się Umową Operator ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę Konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne Operatora. Jeżeli Operator nie otrzymał wyraźnej zgody konsumenta, lecz założył jej istnienie przez zastosowanie domyślnych opcji, które Konsument musi odrzucić w celu uniknięcia dodatkowej płatności, Konsument ma prawo do zwrotu uiszczonych płatności dodatkowej.
- 4.7 Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o występujących uszkodzeniach w sieci, jak również w miarę możliwości zapewnienia dostępu do miejsca ich wystąpienia. Abonent może zgłosić wystąpienie uszkodzenia telefonicznie na numer telefonu BTK-BSM 094 312 35 78 lub pocztą elektroniczną na adres: admin@btk.net.pl
- 4.8 Reklamacje dotyczące usług wykonanych przez Operatora powinny być zgłaszane listem poleconym na adres Operatora sieci lub w innej formie za potwierdzeniem.

5. Opłaty.

- 5.1 W ramach opłaty przyłączeniowej Operator udostępnia łącze sieci multimedialnej, obowiązujący adres dla przesyłania przez Operatora informacji i komunikatów, wiążących się z działalnością Operatora. Informacja wysłana przez Operatora na ten adres uważana jest za otrzymaną przez Abonenta.
- 5.2 Począwszy od dnia dokonania aktywacji, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia miesięcznej opłaty abonamentowej.
- 5.3 Abonament jest płatny z góry do 15 dnia każdego miesiąca, w którym usługa jest świadczona. Płatność może być dokonywana gotówką w kasie BSM, na drukach otrzymanych od Operatora, na standardowych drukach pocztowych lub w drodze przelewu bankowego, na konto wskazane przez Operatora.
- 5.4 Pierwszy abonament Abonent wpłaca za miesiąc następny, przed którym uzyskał dostęp do sieci multimedialnej BTK-BSM.
- 5.5 Operator zastrzega sobie prawo do zmiany kwoty abonamentu. O zmianie Operator zawiadomi Abonenta pisemnie oraz za pomocą ogłoszenia w programie planszowym INFO BTK na jeden miesiąc przed planowaną zmianą, przekazując treść każdej proponowanej zmiany. Abonent ma prawo wypowiedzieć umowę w przypadku braku akceptacji powyższych zmian, w terminie do dnia wejścia w życie zmian.
- 5.6 Operator zastrzega, że wszelkie opłaty dokonywane przez Abonenta na rzecz Operatora w pierwszej kolejności będą zaliczane na poczet opłat abonamentowych za telewizję kablową.
- 5.7 W przypadku niemożności uzyskania przez Abonenta dostępu do sieci multimedialnej BTK-BSM przez czas dłuższy niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa. Operator obliczy i wypłaci Abonamentowi odpowiednią wysokość bonifikaty w terminie 30 dni. Bonifikata zostanie wypłacona bezpośrednio Abonamentowi lub na posiadany przez niego rachunek bankowy.
- 5.8 Wszelkie opłaty będą dokonywane na konto Operatora.
- 5.9 Abonent ma obowiązek uiścić kwotę ustawowych odsetek od zaległych należności Operatora bez odrębnego wezwania do zapłaty. Dokonywane przez Abonenta wpłaty będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet odsetek. Odmienne zastrzeżenie dokonane przez Abonenta jest bezskuteczne.
- 5.10 Wszelkie zmiany opłat abonamentowych zgłoszone przez Abonenta w danym miesiącu są naliczane od następnego miesiąca kalendarzowego.

6. Naruszenie Regulaminu.

- 6.1 Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest w szczególności:
 - a) uszkodzenie łącza dostępowego lub modemu z winy Abonenta,
 - b) działanie powodujące zawieszenie lub blokowanie komputerów innych użytkowników sieci multimedialnej,
 - c) stosowanie nielegalnych programów komputerowych,
 - d) umieszczenie w sieci multimedialnej BTK-BSM nielegalnych informacji, danych i oprogramowania, w tym treści wzywających do nienawiści rasowej, etnicznej, wyznaniowej, zawierających treści pornograficzne, pochwalających faszyzm, nazizm, komunizm, propagujących przemoc, obrażających uczucia religijne, naruszających prawa innych osób, w tym w szczególności

- e) prawa autorskie,
 - e) działanie niezgodne z ogólnie pojętą kulturą sieciową, a zwłaszcza używanie obelżywego lub nieprzyzwoitego języka, zamieszczanie materiałów niezgodnych z prawem lub powszechnie uznanych za obraźliwe, przechwytywanie danych innych użytkowników sieci multimedialnej BTK-BSM, ingerowanie w ich sprzęt i oprogramowanie bez ich zgody,
 - f) nieautoryzowana zmiana karty sieciowej oraz zmiana adresu MAC-karty sieciowej,
 - g) udostępnienie przez Abonenta sygnału osobie trzeciej, podłączenie kolejnego urządzenia aktywnego do urządzenia aktywnego Abonenta lub łącza sieciowego, lub udostępnienie sygnału poza lokal, którego umowa dotyczy,
 - h) podłączenie do sieci multimedialnej BTK-BSM urządzenia aktywnego, na które nie została zawarta oddzielna umowa albo udostępnienie łącza osobom trzecim,
 - i) używanie zastrzeżonych numerów IP lub nazw komputerów,
 - j) wszelkie inne działanie powodujące zakłócenia w funkcjonowaniu sieci multimedialnej BTK-BSM lub mające negatywne konsekwencje dla innych użytkowników tej sieci.
- 6.2 Jeżeli Abonent naruszył Regulamin Operator poinformuje go o dokonanych naruszeniu z obowiązkiem powstrzymania się od naruszeń i wyznaczeniu mu w tym celu siedmiodniowego terminu z ostrzeżeniem, iż kolejne naruszenie lub niedostosowanie się do niniejszego wezwania spowoduje rozwiązanie umowy ze skutkiem natychmiastowym i odłączenie Abonenta od sieci multimedialnej BTK-BSM bez roszczeń finansowych.

7. Reklamacja.

7.1. Abonent może składać reklamację z powodu:

- a) niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
- b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
- c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

7.2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, 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.

7.3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

7.4. Reklamacja może być złożona w każdym Biurze Obsługi Abonenta. Reklamacja może być złożona:

- a) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Abonenta, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
- b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 1,

7.5. Reklamacja powinna zawierać:

- a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
- b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę lub adres miejsca zakończenia sieci,
- e. datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,
- f. datę zawarcia Umowy abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. b,
- g. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
- h. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. g,
- i. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

7.6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Abonenta, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

7.7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Dostawcy rozpatrująca 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. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

- 7.8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. g, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
- 7.9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi Abonenta, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
- 7.10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
- 7.11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

7a. Odpowiedź na reklamację.

- 7a.1 Jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
- 7a.2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a) nazwę jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację,
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w § Y ust. 5 lit. h,
 - e) 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 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,
 - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
- 7a.3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
- 7a.4. Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
- 7a.5. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004r.-Prawo telekomunikacyjne stosuje się.
- 7a.6. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 4 i 5, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 7 ust. 11 oraz § 7a ust. 2 i 3 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwi reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

- 7a.7. Jeżeli wysłana przez Dostawcę odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w § 7a ust. 4 zdanie drugie, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
- 7a.8. Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
- 7a.9. Dostawca nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

8. Odstąpienie od Umowy – Konsument

- 8.1 Na zasadach szczegółowo określonych w pouczeniu o odstąpieniu od Umowy stanowiącym załącznik do Umowy, Konsument, który zawarł umowę na odległość poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, może w terminie 14 dni od jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów z wyjątkiem kosztów wskazanych w pouczeniu. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowę uważa się za niezawartą. Jeżeli Konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy zanim Dostawca przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.
- 8.2 Prawo odstąpienia, o którym mowa w ust. 1 nie przysługuje Konsumentowi w przypadku, w którym Operator wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora utraci prawo odstąpienia od Umowy.
- 8.3 Jeżeli Konsument nie został poinformowany przez Operatora o prawie odstąpienia od Umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia upływu terminu, o którym mowa w ust. 1. Jeżeli Konsument został poinformowany przez Operatora o prawie odstąpienia od Umowy przed upływem terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, termin do odstąpienia od Umowy upływa po 14 dniach od udzielenia Konsumentowi informacji o tym prawie.
- 8.4 Konsument nie ponosi kosztów świadczenia Usług za czas do odstąpienia od Umowy, jeżeli Operator nie poinformował Konsumenta w wymagany prawem sposób o prawie odstąpienia od umowy i skutkach jego wykonania lub jeżeli Konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.

9. Postanowienia końcowe.

- 9.1 Abonent zobowiązuje się do nie przenoszenia jakichkolwiek praw lub obowiązków wynikających z umowy, na osobę trzecią.
- 9.2 Abonent jest zobowiązany do natychmiastowego poinformowania Operatora o każdorazowej zmianie adresu korespondencyjnego, zamieszkania, siedziby, wszczęciu wobec niego postępowań upadłościowych oraz innych postępowań sądowych mogących mieć wpływ na umowę.
- 9.3 Spory mogące wynikać na tle realizacji umowy powstałe pomiędzy Operatorem a Abonentem, będącym osobą fizyczną, która zawarła umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Spory o prawa majątkowe wynikłe z umowy zawartej pomiędzy Operatorem a Abonentem, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym mogą zostać poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

10. Zmiana regulaminu

- 10.1 Operator zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień niniejszego Regulaminu.
- 10.2 O zmianie treści Regulaminu Abonent powinien być powiadomiony na piśmie, na jeden miesiąc przed jej wejściem w życie. Treść zmian w Regulaminie będzie ponadto każdorazowo publikowana na tablicy ogłoszeń w siedzibie Operatora i na jego stronie internetowej www.btk.net.pl.
- 10.3 W przypadku zmiany treści Regulaminu Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy z dniem wprowadzenia nowego Regulaminu lub jego zmiany. W przypadku skorzystania przez Abonenta z tego prawa Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze. Oświadczenie Abonenta o odstąpieniu powinno być złożone na piśmie co najmniej 14 dni przed wprowadzeniem nowego Regulaminu lub jego zmian.
- 10.4 Niedotrzymanie tego terminu przez Abonenta powoduje, że jego oświadczenie o odstąpieniu nie wywołuje skutków prawnych.