



Załącznik
do Uchwały nr 23/14
Zarządu Spółki Telefony Podlaskie S.A.
z dnia 31.03.2014 r.

Regulamin świadczenia usług

SOKOLNET

przez

Spółkę Telefony Podlaskie S.A.

czerwiec 2014

Regulamin świadczenia usług SOKOLNET przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A. w Sokołowie Podlaskim, ul. Wolności 44 wydany na podstawie art. 59 ust. 1 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (DZ.U. Nr 171, poz. 1800).

ROZDZIAŁ 1. Postanowienia ogólne

§ 1

Usługi SOKOLNET świadczone są przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A. w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.

§ 2

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Abonament** – opłata za możliwość korzystania z dostępu do sieci telekomunikacyjnej i świadczonych w niej usług.
2. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, utworzona zgodnie z przepisami prawa, z którą Spółka Telefony Podlaskie S.A. zawarła umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
3. **Autoryzacja** – weryfikacja uprawnień Abonenta do korzystania z dostępu do sieci Internet na podstawie podanego loginu i hasła.
4. **Biuro Obsługi Klienta** – wewnętrzna komórka organizacyjna Spółki Telefony Podlaskie S.A. zwana w niniejszym Regulaminie BOK.
5. **Cennik** – Cennik Usług SOKOLNET świadczonych przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A.
6. **Hasło** – poufny ciąg znaków alfanumerycznych konieczny do dokonania autoryzacji, uzyskiwany przez Abonenta przy zawieraniu umowy o świadczenie usługi.
7. **Kaucja** – kwota stanowiąca zabezpieczenie należności za usługi telekomunikacyjne wykonane przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A. na rzecz Abonenta.
8. **Okres rozliczeniowy** – przedział czasowy, będący podstawą rozliczenia Abonenta wobec Spółki Telefony Podlaskie S.A., za który wystawiona jest faktura VAT za zrealizowane usługi telekomunikacyjne.
9. **Login** – jawny ciąg znaków alfanumerycznych konieczny do dokonania autoryzacji uzyskiwany przez Abonenta przy zawieraniu umowy o świadczenie usługi.
10. **Lokal** – miejsce, w którym świadczona jest usługa, wskazane przez Abonenta na wniosku.
11. **Łącze** – część sieci Spółki Telefony Podlaskie S.A. łącząca Lokal z punktem dostępowym w sieci Spółki Telefony Podlaskie S.A. umożliwiającym świadczenie usługi.
12. **Regulamin** – Regulamin świadczenia usług SOKOLNET przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A.
13. **Tytuł prawny** – prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego, spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie, potwierdzone stosownym dokumentem.
14. **Umowa** – Umowa o świadczenie usługi SOKOLNET, zawarta pomiędzy Spółką Telefony Podlaskie S.A. a Abonentem.
15. **Urządzenie abonenckie** – router ADSL ze splitterem spełniające normy:
 - przy dynamicznym przydzielaniu numeru IP: G. 992.1, G.992.2, RFC 2516, RFC 1483, RFC 2684 (z funkcją PPPoE),
 - przy stałym numerze IP: G.992.1 i G. 992.2
16. **Usługa SOKOLNET** – usługa świadczona przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A. we wszystkich odmianach, w których nazwa rozpoczyna się od SOKOLNET, oparta o technologię ADSL, przenoszona wg protokołu TCP/IP drogą przewodową i bezprzewodową umożliwiającą:
 - stały, Nielimitowany czasowo dostęp do sieci Internet z możliwością równoczesnej realizacji połączeń telefonicznych na tej samej analogowej linii telefonicznej,

ROZDZIAŁ 2. Zakres i warunki świadczenia Usługi SOKOLNET

§ 3

1. Usługa SOKOLNET świadczona przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A. jest dostępna dla wszystkich Klientów, o ile istnieją możliwości techniczne do jej świadczenia.
2. Usługa SOKOLNET świadczona jest w opcjach:
 - SOKOLNET ze stałym adresem IP,
 - SOKOLNET DOM z dynamicznie przydzielonym adresem IP,

- SOKOLNET na GODZINY z dynamicznie przydzielonym adresem IP,

§ 4

W ramach Usługi SOKOLNET, Spółka Telefony Podlaskie S.A.:

1. zapewnia stały dostęp do sieci Internet w opcjach prędkości transmisji określonych w Cenniku,
2. statyczny adres IP w opcjach określonych w Cenniku.

§ 5

W ramach Usługi SOKOLNET DOM, Spółka Telefony Podlaskie S.A.:

1. zapewnia stały dostęp do sieci Internet w opcjach prędkości transmisji określonych w Cenniku,
2. dynamiczny adres IP w opcjach określonych w Cenniku.

§ 6

W ramach Usługi SOKOLNET na GODZINY, Spółka Telefony Podlaskie S.A.:

1. zapewnia dostęp do sieci Internet w opcji prędkości transmisji określonej w Cenniku.
2. dynamiczny adres IP w opcji określonej w Cenniku.

§ 7

1. Spółka Telefony Podlaskie S.A. zapewnia możliwość konfiguracji urządzenia abonenckiego zgodnie z wykupioną opcją oraz jego instalację w lokalu Abonanta za opłatą określoną w Cenniku. Konfiguracja urządzenia abonenckiego dokonywana jest po jego dostarczeniu do Spółki Telefony Podlaskie S.A.
2. Urządzenie abonenckie jest własnością Abonanta za wyjątkiem urządzeń abonenckich, o których mowa w § 37 niniejszego Regulaminu.
3. Konfiguracja i instalacja urządzenia abonenckiego może zostać wykonana samodzielnie przez Abonanta, w takim przypadku pobierana jest tylko opłata aktywacyjna określona w Cenniku.

§ 8

1. Na życzenie Abonanta Spółka Telefony Podlaskie S.A. zawiesza świadczenie Usługi SOKOLNET na okres do 3 miesięcy, nie wcześniej niż po upływie 3 miesięcy od daty zawarcia Umowy.
2. Abonent powinien wystąpić do Spółki Telefony Podlaskie S.A. z wnioskiem o zawieszenie świadczenia Usługi SOKOLNET z minimum 3-dniowym wyprzedzeniem (3 dni robocze). Za czasowe zawieszenie Usługi SOKOLNET Abonent zobowiązany jest do uiszczenia jednorazowej opłaty – w dniu składania wniosku – w wysokości określonej w Cenniku.
3. Przez okres zawieszenia Usługi SOKOLNET, Abonent jest zwolniony z obowiązku uiszczania miesięcznych opłat za Usługi. Ponowne rozpoczęcie świadczenia Usługi dokonywane jest bezpłatnie.

ROZDZIAŁ 3. Umowa o korzystanie z Usługi SOKOLNET

§ 9

1. Przez Umowę o korzystanie z Usługi SOKOLNET Spółka Telefony Podlaskie S.A. zobowiązuje się do świadczenia Usługi SOKOLNET w zakresie i na warunkach określonych w Umowie i Regulaminie, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków Umowy i Regulaminu oraz do uiszczania opłat przewidzianych w Cenniku.
2. Umowa jest zawierana w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, po spełnieniu przez Abonanta warunków określonych w Regulaminie.
3. W imieniu Spółki Telefony Podlaskie S.A. Umowę zawierają osoby upoważnione do reprezentowania Spółki albo upoważniony pracownik jednoosobowo na mocy stosownego pełnomocnictwa.

§ 10

1. Wnioskodawca może zawrzeć Umowę osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela.
2. Abonent może udzielić innemu podmiotowi pełnomocnictwa do składania oznaczonych oświadczeń woli, związanych z Umową.
3. Umowa może być zawarta z osobą posiadającą tytuł prawny do lokalu / nieruchomości lub zameldowaną w lokalu, w którym ma być zainstalowana Usługa SOKOLNET.

§ 11

Umowa jest zawierana na czas nieokreślony lub czas określony.

§ 12

1. Umowa jest zawierana przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A. na pisemny wniosek Klienta.
2. Za datę złożenia wniosku przyjmuje się datę złożenia w BOK wniosku wolnego od braków uniemożliwiających podjęcie działań w celu realizacji Usługi SOKOLNET.
3. BOK wydaje potwierdzenie przyjęcia wniosku na życzenie Klienta.

§ 13

1. W celu zawarcia Umowy Wnioskodawca jest zobowiązany przedstawić dokument potwierdzający tożsamość lub status prawny, ewentualnie pełnomocnictwo do zawarcia Umowy.
2. Spółka Telefony Podlaskie S.A. zastrzega sobie prawo żądania dodatkowych dokumentów i informacji, w granicach przewidzianych prawem.

§ 14

Spółka Telefony Podlaskie S.A. zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadkach, gdy:

1. nie istnieją warunki techniczne do świadczenia Usługi SOKOLNET;
2. Wnioskodawca zalega lub zalegał z opłatami na rzecz Spółki Telefony Podlaskie S.A.;
3. w innych uzasadnionych przypadkach.

§ 15

1. Spółka Telefony Podlaskie S.A. może żądać od Abonenta złożenia kaucji w wysokości uzgodnionej przez Strony, jeżeli po stronie Abonenta zachodzą przesłanki określone w § 14 pkt 2 i 3.
2. Kaucja nie jest przedpłatą ani zaliczką na poczet przyszłych należności. Spółka Telefony Podlaskie S.A. ma prawo potrącić swoją wymagalną wierzytelność z tytułu Umowy z kwoty kaucji.
3. Kaucja nie podlega oprocentowaniu.
4. Kaucja ulega niezwłocznemu zwrotowi w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, o ile Spółka Telefony Podlaskie S.A. nie zaliczy całości lub części kaucji na poczet należnych opłat tytułu Umowy.

§ 16

BOK jest zobowiązane rozpatrzyć wniosek o zawarcie Umowy w terminie 10 dni i powiadomić Wnioskodawcę o:

1. terminie zawarcia Umowy;
2. stwierdzeniu braku możliwości technicznych wykonania Usługi SOKOLNET i przewidywanym terminie powstania takich możliwości.

§ 17

Nie później niż w ciągu 20 dni od powiadomienia przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A. o możliwości zawarcia Umowy, Wnioskodawca zgłasza się do BOK w celu podpisania Umowy. W przypadku nie zgłoszenia się w wyznaczonym wyżej terminie, wniosek uważa się za niezłożony i wszelkie przyznane zasoby zostają anulowane.

§ 18

Abonent jest zobowiązany umożliwić pracownikom Spółki Telefony Podlaskie S.A. sprawdzenie stanu technicznego urządzeń abonenckich zainstalowanych w jego lokalu.

§ 19

W ramach korzystania z Usługi SOKOLNET Abonent zobowiązany jest:

1. niezwłocznie zawiadomić Spółkę Telefony Podlaskie S.A. o występujących nieprawidłowościach w funkcjonowaniu Usługi SOKOLNET,
2. nie dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób bez ich zgody i nie łamać praw autorskich,
3. nie umożliwiać korzystania z Usługi SOKOLNET innym podmiotom, osobom poza Lokalem,
4. nie powodować w jakikolwiek sposób zakłóceń w działaniu sieci Internet,
5. nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemu służącemu udostępnianiu i monitorowaniu Usługi SOKOLNET oraz sieci Spółki Telefony Podlaskie S.A. i innych operatorów.

§ 20

1. Umowa może być rozwiązana przez Abonenta w każdym czasie, za 30-dniowym wypowiedzeniem, przez złożenie w Spółce Telefony Podlaskie S.A. pisemnego oświadczenia, ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego.
2. Umowa może zostać rozwiązana przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A. bez zachowania terminu wypowiedzenia w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonania przez Abonenta postanowień Umowy lub naruszenia Regulaminu, a w szczególności:
 - 1) opóźnienia w regulowaniu opłat na rzecz Spółki Telefony Podlaskie S.A. przez okres dłuższy niż 14 dni od dnia płatności określonego na fakturze VAT,
 - 2) dokonywania prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób bez ich zgody i łamania praw autorskich,
 - 3) umożliwiania korzystania z Usługi SOKOLNET innym podmiotom, osobom poza Lokalem,
 - 4) powodowania w jakikolwiek sposób zakłóceń w działaniu sieci Internet,

- 5) podejmowania jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemu służącemu udostępnianiu i monitorowaniu Usługi SOKOLNET oraz sieci Spółki Telefony Podlaskie S.A. i innych operatorów.
3. W przypadkach, o których mowa w ust. 2, pkt 2) - 5) Spółka Telefony Podlaskie S.A. wysyła listem poleconym za potwierdzeniem odbioru wezwanie do określonego zachowania w terminie 7 dni od daty jego doręczenia.
4. W przypadkach, o których mowa w ust. 2, Spółka Telefony Podlaskie S.A. ma prawo tymczasowo zawiesić świadczenie Usługi SOKOLNET.
5. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 3, Spółka Telefony Podlaskie S.A. może rozwiązać Umowę.

§ 21

1. Umowa może ulec zmianie po uzgodnieniu zmian przez obie Strony.
2. Zmiana Umowy następuje w formie pisemnego aneksu do Umowy pod rygorem nieważności.

ROZDZIAŁ 4. Odpowiedzialność

§ 22

1. Spółka Telefony Podlaskie S.A. ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi SOKOLNET wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie oraz w obowiązujących przepisach prawa.
2. Za każdy dzień (24 godziny) 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.
3. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
4. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
5. Z tytułu niedotrzymania z winy Spółki Telefony Podlaskie S.A. określonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi SOKOLNET Abonentowi, za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje od Spółki Telefony Podlaskie S.A. odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w Umowie miesięcznej opłaty abonamentowej, obowiązującej w dniu zawarcia Umowy.

§ 23

Spółka Telefony Podlaskie S.A. nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów sieci Internet oraz bezpieczeństwa przekazu informacji.

§ 24

Spółka Telefony Podlaskie S.A. nie ponosi odpowiedzialności za:

1. treści przekazywane podczas korzystania przez Abonenta z Usługi SOKOLNET;
2. zabezpieczenie przed ingerencją osób trzecich danych i oprogramowania komputera Abonenta;
3. szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożliwością korzystania z Usługi SOKOLNET (z zastrzeżeniem § 22 ust. 2,3,4,5);
4. za wadliwe działanie Usługi SOKOLNET w przypadku zainstalowania i użytkowania urządzenia abonenckiego, które nie spełnia wymagań.

§ 25

W ramach obsługi serwisowej Spółka Telefony Podlaskie S.A. zapewnia Abonentowi:

1. przygotowanie łącza do dokonania aktywacji Usługi SOKOLNET w ramach możliwości technicznych;
2. okresowe przeglądy stanu technicznego pracy łącza oraz sprawdzenie parametrów łącza poprzez bieżące, cykliczne ich pomiary, eliminowanie usterek;
3. techniczną pomoc związaną ze świadczeniem usługi po zgłoszeniu przez Abonenta obejmującą w szczególności:
 - a) pomoc w instalacji urządzenia abonenckiego i konfiguracji Usługi SOKOLNET;
 - b) eliminowanie usterek i nieprawidłowości w dostarczaniu Usługi SOKOLNET;
 - c) usuwanie awarii;
4. możliwość telefonicznej obsługi technicznej przez całą dobę pod numerem zgłoszeniowym podanym na stronie www.telefonympodlaskiesa.pl oraz fakturze VAT za usługi telekomunikacyjne.

ROZDZIAŁ 5. Opłaty

§ 26

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat za Usługę SOKOLNET zgodnie z fakturami VAT.
2. Opłata za Usługę SOKOLNET, o której mowa w ust.1 jest powiększana o opłatę za utrzymanie łącza określoną w Cenniku z wyłączeniem przypadku, gdy Usługa SOKOLNET jest świadczona na łączu, na którym jest świadczona usługa telefoniczna.
3. Abonenci telefonicznych planów taryfowych PRZYSTĘPNY lub EKONOMICZNY – wycofanych ze sprzedaży, którzy chcą korzystać z Usługi SOKOLNET, dodatkowo dopłacają różnicę pomiędzy opłatą za abonament PSTN a opłatą za utrzymanie łącza, za wyjątkiem dotychczasowych Abonentów, którzy w dniu wejścia w życie Regulaminu korzystali z Usługi SOKOLNET na w/w abonamentach.
4. Wysokość opłat określa Cennik.
5. Spółka Telefony Podlaskie S.A. informuje na piśmie Abonenta o zmianie Cennika, w przypadku podwyższenia cen, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego.
6. Zmiana wysokości opłat za Usługę SOKOLNET nie stanowi zmiany Umowy.
7. Rozpoczęcie naliczania opłat następuje od dnia aktywacji Usługi SOKOLNET.
8. Jeżeli Usługa SOKOLNET świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego okresu rozliczeniowego, wówczas opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 abonamentu za każdy dzień świadczenia Usługi SOKOLNET.
9. W przypadku naruszenia obowiązków, o których mowa w § 19 pkt 3, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty karnej zgodnie z Cennikiem (udostępnianie Usługi SOKOLNET poza Lokalem Abonenta).

§ 27

1. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Spółki Telefony Podlaskie S.A. W przypadku dokonania wpłaty w kasie Spółki Telefony Podlaskie S.A. – dzień dokonania wpłaty.
2. Faktury z tytułu opłat wymienionych w § 26 pkt.2 i pkt.3 dostarczane są w formie przesyłki listowej lub bezpośrednio przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A.
3. Termin płatności wynosi 14 dni od dnia wystawienia faktury VAT.
4. Abonent jest zobowiązany do wpłacania należności za usługi zgodnie z wystawioną fakturą na numer konta bankowego podany w dokumencie płatniczym, którego dotyczy wpłata. W przypadku gdy Abonent dokonuje wpłaty na druku niestandardowym (druku wpłaty innym niż wysłany wraz z dokumentem płatniczym) lub za pomocą przelewu bankowego, zobowiązany jest podać swój numer Abonenta określony na dokumencie płatniczym oraz podać numer dokumentu, za który następuje wpłata. W przypadku braku takiego wskazania wpłata zostanie rozliczona na poczet zaległości wynikających z najstarszych faktur wraz z odsetkami. W przypadku braku możliwości zidentyfikowania Abonenta dokonującego wpłaty zostanie ona zwrócona przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A. do banku, który zrealizował wpłatę.
5. Spółka Telefony Podlaskie S.A. zastrzega sobie prawo dochodzenia od Abonenta niezapłaconych należności nawet pomimo rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
6. W przypadku nie otrzymania faktury VAT za okres rozliczeniowy Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt do Biura Obsługi Klienta.

§ 28

1. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat Spółka Telefony Podlaskie S.A. pobiera odsetki ustawowe.
2. W przypadku, gdy opłaty nie zostały uregulowane w całości, podstawę naliczenia odsetek stanowią kwoty uiszczone po terminie zapłaty. Kwota należnych odsetek i podstawa ich naliczenia wykazywana będzie odrębnym dokumentem finansowym (nota odsetkowa), przesyłanym do Abonenta listem zwykłym.

ROZDZIAŁ 6. Reklamacje

§ 29

1. 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.
2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
3. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce organizacyjnej Spółki Telefony Podlaskie S.A.:

- 1) w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce organizacyjnej Spółki Telefony Podlaskie S.A., albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
 - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce organizacyjnej Spółki Telefony Podlaskie S.A.
 - 3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez dostawcę usług.
4. Reklamacja powinna zawierać:
- 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby użytkownika, zwanego dalej „reklamującym”,
 - 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 z winy przedsiębiorcy wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu,
 - 6) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy dostawcy usług określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
 - 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - 8) 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 w pkt 7,
 - 9) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce organizacyjnej, nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług, 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.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 3 nie spełnia warunków określonych w ust. 4, jednostka dostawcy usług 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. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 4 pkt 7, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka organizacyjna Spółki Telefony Podlaskie S.A. rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
8. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce organizacyjnej Spółki Telefony Podlaskie S.A., ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
9. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej, przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Spółka Telefony Podlaskie S.A. w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
10. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację.
11. Przepisu ust. 9 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
12. Jednostka dostawcy usług, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
13. Odpowiedź na reklamację zawiera:
- 1) nazwę jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację,

- 2) informację o dniu złożenia reklamacji,
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - 4) 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 ust. 4 pkt 8,
 - 5) 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,
 - 6) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
14. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
 15. Spółka Telefony Podlaskie S.A. potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
 16. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Spółka Telefony Podlaskie S.A. 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 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne stosuje się.
 17. Przepisu ust. 15 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Spółka Telefony Podlaskie S.A. 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, Spółka Telefony Podlaskie S.A. 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.
 18. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 16 i 17, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 10 oraz ust. 13 i 14 pkt 1, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
 19. Jeżeli wysłana przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Spółka Telefony Podlaskie S.A., na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 3, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
 20. Reklamujący, w porozumieniu z Spółką Telefony Podlaskie S.A., określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 19, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Spółka Telefony Podlaskie S.A. ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
 21. Spółka Telefony Podlaskie S.A. nie jest obowiązana 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.

ROZDZIAŁ 7. Postanowienia przejściowe i końcowe

§ 30

W sprawach nie uregulowanych w Umowie, Regulaminie i Cenniku stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne z dnia 16.07.2004 r. (Dz.U. z 2004 r. Nr 171 poz. 1800) oraz przepisy wykonawcze wydane na jej podstawie.

§ 31

Abonent nie może przenieść jakichkolwiek praw lub obowiązków, wynikających z Umowy, na osobę trzecią, bez uprzedniego uzyskania zgody drugiej Strony, wyrażonej w formie pisemnej.

§ 32

1. Abonent, z którym zawarto Umowę na podstawie Regulaminu obowiązującego do dnia 31 stycznia 2004 roku i użytkuje urządzenie abonenckie powierzone przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A. zobowiązany jest:
 - 1) w ciągu 7 dni roboczych od daty rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy udostępnić Lokal pracownikowi Spółki Telefony Podlaskie S.A. w celu demontażu urządzenia abonenckiego,
 - 2) w przypadku braku możliwości zwrotu urządzenia abonenckiego albo zwrotu urządzenia abonenckiego w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia w trakcie prawidłowej eksploatacji, zwrócić kwotę umożliwiającą odtworzenie urządzenia,
 - 3) umożliwić dokonywanie zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w urządzeniach abonenckich przez pracownika Spółki Telefony Podlaskie S.A.
2. Spółka Telefony Podlaskie S.A. ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:
 - 1) samowolnej naprawy dokonanej przez Abonenta,
 - 2) świadomego zniszczenia,
 - 3) uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji.
3. Kwota wymieniona w pkt 1 ust.2 i pkt 2 zostaje określona przez Spółkę Telefony Podlaskie S.A. w stosownym wezwaniu do zapłaty.

§ 33

Abonent jest zobowiązany do poinformowania Spółki Telefony Podlaskie S.A. o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie, wszczęciu wobec niego postępowań upadłościowych oraz innych postępowań sądowych mogących mieć wpływ na Umowę, w terminie 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań.

§ 34

Abonentom, którzy w terminie 30 dni od daty powiadomienia o wejściu w życie Regulaminu nie wypowiedzą Umowy o korzystanie z Usług SOKOLNET, Spółka Telefony Podlaskie S.A. świadczy usługi na warunkach określonych w Regulaminie.

§ 35

Z dniem 7 czerwca 2014 roku traci moc Regulamin świadczenia Usługi SOKOLNET przez Telefony Podlaskie S.A. z dnia 26 kwietnia 2007 roku.

§ 36

Regulamin wchodzi w życie z dniem 8 czerwca 2014 roku.