

§ 1.

Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem”, określa sposób świadczenia usług telekomunikacyjnych przez spółkę działającą pod firmą: Lukman Multimedia Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (00-549) przy ul. Leszno 14, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000342749, posiadająca numer NIP 825-213-41-29 oraz REGON 060530228, BDO 000254456, o kapitale zakładowym w wysokości 2.902.000,00zł, która to dalej w niniejszym regulaminie jest „Operatorem”. Operatorem został wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (pod numerem 90301) i uzyskał status przedsiębiorcy telekomunikacyjnego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.).

§ 2. DEFINICJE

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która podpisała umowę z Operatorem na świadczenie usług telekomunikacyjnych.
2. **Sieć** – zespół środków technicznych wykorzystywanych przez Operatora do świadczenia usług.
3. **Urządzenie dostępowe** – urządzenie oddane Abonentowi na czas trwania Umowy do używania, wraz z wyposażeniem (okablowanie, instrukcja obsługi, karta aktywacyjna, inne), umożliwiające przyłączenie do Sieci i korzystanie z wybranych Usług. Zapewnienie zasilania dla Urządzenia dostępowego leży po stronie Abonenta. Urządzenie dostępowe jest ograniczone konfiguracyjnie do obsługi Pakietu wykupionego przez Abonenta.
4. **Pakiet** – zbiór cech danej Usługi, świadczonej przez Operatora Abonentowi.
5. **Usługa/Usługi** – jedna lub więcej z usług wymienionych w § 3 ust. 4, świadczonych przez Operatora na rzecz Abonenta na podstawie zawartej Umowy.
6. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Operatorem.
7. **Opłata instalacyjna** – należna Operatorowi od Abonenta opłata za wykonanie przyłącza.
8. **Opłata aktywacyjna** – należna Operatorowi opłata od Abonenta za aktywację Usługi.
9. **Opłata abonamentowa** – opłata dokonywana po upływie okresu rozliczeniowego według obowiązującego cennika, umowy lub regulaminu promocji, ponoszona przez Abonenta za świadczone usługi przez Operatora.
10. **Okres rozliczeniowy** – okres od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, traktowany, jako minimalny okres obowiązywania Umowy, przy czym pierwszy okres rozliczeniowy trwa od dnia instalacji Usługi do końca następnego pełnego miesiąca kalendarzowego.
11. **Usługa telewizyjna kablowej TOYAcyfrowa TV** – usługa świadczona Abonentowi przez Operatora, dostarczana Operatorowi przez Spółkę TOYA Sp. z o. o. z siedzibą w Łodzi (zwana dalej TOYA) do sieci należącej do Operatora, która polega na przesyłce do Abonenta programów radiowo-telewizyjnych, w postaci cyfrowej lub analogowej, dostępna po wykupieniu usługi telewizji kablowej z Pakietem określonym w Cenniku Operatora. Wszystkie regulacje Regulaminu dotyczące usługi telewizji kablowej TOYA mają zastosowanie również do usługi telewizji kablowej TOYAcyfrowa TV. W skład opłaty abonamentowej za usługę telewizji kablowej TV wchodzi opłata miesięczna za zawarte w niej programy, opłata za dostęp do usług cyfrowych oraz opłata za dzierżawę urządzenia dostępowego.
12. **Usługa Internetowa** – Usługa zapewniająca możliwość korzystania z Internetu.
13. **Usługa Telefonii Stacjonarnej** – Usługa zapewniająca możliwość korzystania z połączeń telefonicznych wraz z dodatkowymi udogodnieniami związanymi z wykorzystaniem transmisji danych, sieci Internet oraz usług świadczonych przez innych operatorów na mocy stosownych umów i porozumień.
14. **Usługa Telefonii Mobilnej** – Usługa zapewniająca mobilną usługę telefoniczną i dostęp do Internetu w standardzie GSM świadczoną w oparciu o infrastrukturę należącą do operatora sieci komórkowej.
15. **Usługa mobilnego Internetu** – usługa umożliwiająca korzystanie z sieci Internet, z poziomu urządzenia przenośnego.
16. **Usługa VOD** – usługa polegająca na zapewnieniu Abonentowi, w wybranym przez niego czasie jednorazowego lub wielokrotnego dostępu do całości, poszczególnych pozycji lub pakietów z Bazy VOD będącej w aktualnej ofercie Operatora. Usługa VOD dostępna jest jako jeden z pakietów usługi TOYAcyfrowa TV i świadczona jest na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie i Cenniku VOD.
17. **Baza VOD** – zbiór materiałów audiowizualnych dostępnych w Usłudze VOD w całości, w postaci pakietów lub indywidualnie. Baza VOD udostępniana jest poprzez Urządzenie dostępowe pozwalające na skorzystanie Usługi VOD.
18. **Przyłącze** – stanowiący własność Operatora zespół urządzeń i kabli zainstalowanych w lokalu Abonenta, umożliwiający przyłączenie lokalu Abonenta do Sieci Operatora i korzystanie z Usług.
19. **Karta aktywacyjna** – stanowiąca własność Operatora karta umożliwiająca korzystanie z wybranej Usługi, powiązana z Urządzeniem dostępowym.
20. **Zamawiający** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej zainteresowana zawarciem Umowy, składająca Zamówienie na podłączenie sieci Operatora w lokalu, do którego posiada tytuł prawny.
21. **Zamówienie** – pisemne lub telefoniczne zlecenie zawarcia umowy na świadczenie Usług w sieci Operatora, złożone przez Zamawiającego w Biurze Obsługi Abonenta lub drogą elektroniczną udostępnioną przez Operatora.
22. **Administrator sieci** – osoba zajmująca się administracją sieci teleinformatycznej Operatora.
23. **Numer ID** – identyfikator Abonenta, nadany przez Operatora w procesie rejestracji.
24. **BOA** – Biuro Obsługi Abonenta.
25. **Karta SIM** – dostarczana przez Operatora karta, spełniająca wymagania sieci telekomunikacyjnej, umożliwiająca dostęp do usługi Telefonii Mobilnej, z którą związane są: numer telefonu, osobisty numer identyfikacyjny - PIN i kod odblokowujący – PUK.
26. **Limit należności** – górna granica zobowiązań Abonenta, której przekroczenie uprawnia Operatora do zablokowania świadczenia usługi.
27. **Roaming** – usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu Abonentowi możliwości korzystania z sieci telekomunikacyjnych działających poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej lub operatorów sieci telekomunikacyjnych zlokalizowanych i działających na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, z którym Operator podpisał umowę roamingową.
28. **PIN** – nadany przez Operatora ciąg znaków umożliwiający zmianę parametrów świadczonych Usług. Zmiany parametrów świadczonych Usług wykonane z użyciem PIN-u są traktowane jak wykonane bezpośrednio przez Abonenta.
29. **Terminal abonencki** – urządzenie wykorzystywane przez Abonenta, umożliwiające podłączenie do Sieci i korzystanie z danej Usługi, zwane również telekomunikacyjnym urządzeniem końcowym. W szczególności Terminaliem abonenckim są:
 - a) komputer lub inne urządzenie podłączone przewodowo lub bezprzewodowo do Urządzenia dostępowego,
 - b) odbiornik umożliwiający odbiór programów radiowych i telewizyjnych lub telewizyjny,
 - c) telefon komórkowy lub modem komórkowy – cyfrowy terminal komórkowy, posiadający dokument lub znak stwierdzający zgodność tego urządzenia z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszczony do pracy w sieci telekomunikacyjnej, przeznaczony do korzystania z Telefonii komórkowej,
 - d) telefon – telefon stacjonarny z wybieraniem tonowym, przeznaczony do korzystania z Urządzeniem dostępowym.
30. **Billing** – zestawienie Połączeń nawiązanych przez Abonenta podczas korzystania z Telefonii Stacjonarnej lub Telefonii Mobilnej, w okresie rozliczeniowym lub zestawienie zamówionych pozycji lub pakietów w przypadku VOD.
31. **Połączenia** – połączenia telefoniczne oraz transmisja danych zrealizowane przez Abonenta w ramach Telefonii Stacjonarnej lub Telefonii Mobilnej, rozliczane wg Billing.
32. **Portal Abonenta** – sprofilizowana witryna internetowa, dostępna z poziomu strony pod adresem: www.lukman.pl po podaniu danych autoryzacyjnych.
33. **Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobście 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 niezmięnionej postaci.

§ 3. ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług i Usług w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie oraz w Umowie, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania.
2. Regulamin stanowi integralną część Umowy.
3. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Operatora.
4. Operator świadczy usługi:
 - a) telewizji kablowej dostarczanej Operatorowi przez TOYA z zastosowaniem technik odbioru telewizji naziemnej i satelitarnej oraz nadawania jej w sieci kablowej w systemie analogowym albo cyfrowym, polegającej na retransmisji programów radiowych i telewizyjnych do lokalu Abonenta, na podstawie umów zawartych przez TOYA z nadawcami programów i ich rejestracji w Krajowej Radzie Radiofonii i Telewizji,
 - b) w sieci przewodowej z zastosowaniem technik przewodowej transmisji danych lub w sieci bezprzewodowej, polegającej na umożliwieniu Abonentowi dostępu do sieci Internet poprzez Urządzenie dostępowe, zainstalowane w lokalu Abonenta oraz świadczeniu usług dodatkowych,
 - c) telefonii stacjonarnej w przewodowej publicznej sieci telefonicznej, z zastosowaniem techniki internetowej, polegających m.in. na zestawianiu połączeń głosowych lub połączeń transmisji danych w paśmie fonicznym, inicjowanych przez Abonenta poprzez zakończenie sieci udostępnionej mu przez Operatora oraz świadczeniu usług dodatkowych,
 - d) telefonii komórkowej - zestawianie bezprzewodowych połączeń umożliwiających Abonentowi korzystanie z usług głosowych,
 - e) mobilnego Internetu - umożliwienie Abonentowi mobilne korzystanie z usług dostępu do sieci Internet w standardzie GSM,
 - f) VOD - jako dodatkowej usługi powiązanej z usługą TOYA Telewizja Kablowa TV.
5. Operator świadczy Usługi z wykorzystaniem własnej sieci telekomunikacyjnej lub sieci innych podmiotów na podstawie zawartych umów oraz sieci Internet zgodnie z wszelkimi odnośnymi normami i przepisami prawa obowiązującymi na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 4. OBOWIĄZKI ABONENTA

1. Abonent zobowiązuje się do:
 - a) przestrzegania prywatności kont innych użytkowników oraz nie ingerowania w ich zasoby,
 - b) nie wykorzystywać sieci do transmitowania materiałów mogących stanowić jakiegokolwiek zagrożenie związane z bezpieczeństwem sieci jak i bezpieczeństwem innych użytkowników sieci,
 - c) nie wykorzystywać sieci do transmitowania materiałów (danych) objętych tajemnicą państwową, bankową lub giełdową,
 - d) niepodejmowania działań powodujących ingerowanie w dane lub przechwytywanie danych innych użytkowników Sieci lub Internetu, a także powodujących zakłócenia w pracy Sieci, w Internecie lub urządzeniach innych użytkowników,
 - e) nieprzeprowadzania jakichkolwiek przeróbek w Sieci oraz Przyłączu, podłączania dodatkowych Odbiorników, samodzielnego montowania gniazd abonenckich,
 - f) nierozpożyczania publicznego programów radiowych, telewizyjnych oraz materiałów dostępnych w Telewizji TOYAtv oraz VOD. Abonent zobowiązuje się wykorzystywać te materiały wyłącznie do swego użytku osobistego na terytorium Polski. Zakres użytku osobistego obejmuje krąg osób pozostających w związku osobistym (pokrewieństwo, powinowactwo lub stosunek towarzyski). Cały program, jak i poszczególne audycje wchodzące w skład programu, są chronione prawem autorskim. Abonent nie ma prawa kopiowania lub udostępniania w jakiegokolwiek formie na użytek osób trzecich programów, audycji składających się na ten program, lub sygnału tego programu, zawartości Usługi VOD w całości lub części. Ponadto Abonent nie ma prawa pobierania opłat za oglądanie programów, poszczególnych audycji, dostęp do VOD lub jej części,
 - g) ochrony numeru PIN i nieudostępniania go osobom nieuprawnionym. W przypadku udostępnienia go Abonent ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za wszystkie konsekwencje będące skutkiem takiego udostępnienia i braku ochrony,
 - h) nieumieszczania w sieci Operatora nielegalnych informacji, oprogramowania i utworów naruszających prawa autorskie osób trzecich, używanie obraźliwego języka jak również podejmowanie jakichkolwiek innych działań niezgodnych z prawem obowiązującym w Polsce i/lub międzynarodowym.
2. Wszelkie przypadki rozsyłania przez Abonenta niepożądanych reklam i innych treści, tzw. „Spam”, za pomocą poczty elektronicznej i/lub grup dyskusyjnych mogą spowodować zablokowanie dostępu do usług, a także wszelkie inne konsekwencje przewidziane prawem polskim i/lub międzynarodowym.
3. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu i Umowy – w szczególności do terminowego regulowania opłat wskazanych w Cenniku.
4. W razie uczestniczenia w promocji organizowanej przez Operatora, integralną częścią Umowy (oprócz Regulaminu i Cennika) staje się Regulamin promocji, którego postanowienia zastępują odpowiednie regulacje Umowy w okresie, w którym Abonent zgodnie z Regulaminem promocji zobowiązał się do korzystania z Usług.

§ 5. OBOWIĄZKI OPERATORA

1. Operator ma obowiązek przestrzegać postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika usług i zobowiązuje się w szczególności do:
 - a) zapewnienia świadczenia Usługi na rzecz Abonenta w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku usług,
 - b) udzielenia Abonentowi informacji technicznych dotyczących parametrów świadczonych Usług,
 - c) ponoszenia odpowiedzialności za awarie, usterki lub uszkodzenia na zasadach określonych w Regulaminie,
 - d) należytej dbałości o stan sieci dla zachowania ciągłości świadczenia Usług,
 - e) czynnego w dni robocze telefonicznego dostępu do BOA w celu zapewnienia obsługi Abonentów,
 - f) przestrzegania wszelkich obowiązków wynikających z ustawy o ochronie danych osobowych (Dz.U.97.133.883 z dnia 29 sierpnia 1997 r.),
 - g) usuwania usterek występujących u pojedynczych Abonentów w terminie nie dłuższym niż trzy dni robocze od daty zgłoszenia. Za dni robocze przyjmuje się dni od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 10.00 do 18.00, o ile Abonent nie umówił się w innym terminie,
 - h) usuwania usterek, obejmujących swoim zasięgiem nie mniej niż jeden budynek, w czasie 16 godzin roboczych od momentu zgłoszenia.
2. Usterka powinna być zgłoszona telefonicznie na numer: 0-25 785-55-55 lub 505 642 326, które dostępne są od godz. 7:00 do godz. 22:00 lub w Biurze Obsługi Abonenta przy ul. Międzyrzeczkiej 30b, Łuków 21-400, (godziny urzędowania Biura: od poniedziałku do piątku w godzinach od 09:00 do 17:00, w sobotę od godz. 09:00 do godz. 13:00).
3. Abonent powinien zapewnić pracownikom Operatora dostęp do miejsca wystąpienia usterki, chyba że miała ona miejsce poza jego lokalem lub miejscem kontrolowanym przez Abonenta. Niezapewnienie takiego dostępu przedłuża odpowiednio terminy, określone w ust. 1 lit. g i h.
4. Operator monitoruje stale jakość ruchu w Sieci, aby nie dopuszczać do przekraczania jej pojemności, przepustowości łącz oraz wydajności zastosowanych w niej urządzeń. Działania te nie mają wpływu na jakość świadczonych usług.
5. Operator w przypadkach naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci wynikających z działań Abonenta ma prawo do rozwiązania umowy w przypadkach i trybie opisanym w § 16 Regulaminu.
6. Operator dla ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych stosuje:
 - a) ochronę fizyczną danych osobowych,
 - b) zabezpieczenia sprzętowe infrastruktury informatycznej i telekomunikacyjnej,
 - c) zabezpieczenia narzędzi programowych i baz danych,
 - d) zabezpieczenia organizacyjne.

7. W przypadku przewidywanych przerw w świadczeniu usług trwających dłużej niż 3 godz. związanych z techniczną obsługą Sieci, Operator poinformuje Abonenta o takiej przerwie z wyprzedzeniem nie mniejszym niż 24 godziny poprzez wysłanie wiadomości na podany podczas zawarcia umowy adres poczty elektronicznej oraz zamieszczenie informacji w dziale Aktualności na stronie internetowej www.lukman.pl.
1. W przypadku niewłaściwego dostępu do danej Usługi, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi, na zasadach prawem przewidzianych 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 przerwy był krótszy od 36 godzin.
2. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usług telefonii Mobilnej i Stacjonarnej trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
3. Z tytułu niedotrzymania z winy Operatora:
 - a) terminu zawarcia umowy o świadczenie danej Usługi,
 - b) określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tej Usługi,Abonentowi za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje od Operatora odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w Umowie miesięcznej opłaty abonamentowej.
4. Obniżenie Abonamentu następuje po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego określonego w § 24 i 25. Odszkodowanie zostanie przekazane w sposób wskazany przez Abonenta i terminie nie krótszym niż 14 dni od daty uznania reklamacji. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) niewłaściwą ochronę danych przez Abonenta,
 - b) brak Usługi spowodowany poprzez samowolną zmianę konfiguracji dokonaną przez Abonenta,
 - c) treść i zawartość danych oraz rozmów telefonicznych transmitowanych przez Sieć Operatora i sieć Internet,
 - d) zakłócenia w nadawaniu programów i działaniu łącz wynikające z działania siły wyższej, formę i zawartość programów radiowych i telewizyjnych reemitowanych w ramach Usług TOYA telewizji kablowej TV,
 - e) formę i treść programów radiowych i telewizyjnych.

§ 7. UMOWA

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej albo dokumentowej na czas określony lub nieokreślony. W przypadku Abonenta będącego konsumentem dokonuje on wyboru formy zawarcia umowy.
2. Umowa określa czas na jaki została zawarta. Jeżeli jednak Umowa została zawarta w ramach promocji organizowanych przez Operatora, obowiązujący czas trwania Umowy lub Regulaminu podany jest w Regulaminie promocji.
3. Stwierdzenie przez Operatora istnienia możliwości technicznych nie dotyczy stanu Terminala abonenckiego lub odbiornika telewizyjnego Abonenta, za które Operator nie odpowiada i których oceny nie dokonuje.
4. Stwierdzenie przez Operatora istnienia możliwości technicznych nie dotyczy stanu lokalu Abonenta ani zlokalizowanego w nim Przyłącza.
5. Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych przez Operatora oraz TOYA lub uprawnionym organom, jak również w razie takiej konieczności prawnikom i instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności powstałych z powodu niezapłacenia Rachunków.

§ 8.

1. Operator zobowiązuje się w Umowie do zapewnienia Abonentowi możliwości korzystania z wybranych Pakietów Usług w zakresie i na warunkach zawartych w Regulaminie, Umowie i Cennikach oraz Regulaminie promocji – jeżeli umowa została zawarta w ramach promocji organizowanych przez Operatora.
2. W razie uczestniczenia w promocji organizowanej przez Operatora, integralną częścią Umowy staje się Regulamin promocji, którego postanowienia zastępują odpowiednie regulacje Umowy w okresie, w którym Abonent zgodnie z Regulaminem promocji zobowiązał się do korzystania z Usług.

§ 9.

1. W imieniu i na rzecz Operatora Umowę zawiera osoba upoważniona na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
2. Zamawiający może zawrzeć Umowę osobiście lub przez osobę upoważnioną przez niego na podstawie pisemnego pełnomocnictwa z podpisem notarialnie poświadczonym lub udzielonym w formie aktu notarialnego.
3. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej Umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do reprezentowania według właściwych rejestrów lub ewidencji albo pełnomocnicy na podstawie pisemnego pełnomocnictwa z podpisem notarialnie poświadczonym lub udzielonym w formie aktu notarialnego.
4. Abonent zobowiązany jest poinformować pisemnie Operatora o zmianach danych zawartych w Umowie, w terminie nie późniejszym niż do końca miesiąca, w którym zmiany te zaistniały, pod rygorem poniesienia konsekwencji wynikających z braku zgłoszenia zmiany danych.
5. Zamawiający zgłasza do Operatora pisemnie lub drogą elektroniczną udostępnioną przez Operatora Zamówienie na Usługi lub zmianę ich parametrów.
6. Na złożone Zamówienie Operator udziela Zamawiającemu pisemnie, ustnie albo przekazanej pocztą elektroniczną odpowiedzi, w terminie nie dłuższym niż 21 dni roboczych od momentu złożenia Zamówienia, informując Zamawiającego o istnieniu możliwości technicznych realizacji Umowy. Potwierdzenie przyjęcia Zamówienia dostarczone zostanie w formie pisemnej.

§ 10.

1. Operator zastrzega sobie możliwość uzależnienia zawarcia Umowy od:
 - a) sprawdzenia wiarygodności płatniczej Zamawiającego na zasadach zawartych w obowiązujących przepisach,
 - b) spełnienia dodatkowych przesłanek przez Zamawiającego, w szczególności o braku uiszczenia opłat uiszczanych na rzecz Operatora za inne usługi,
 - c) uregulowania zaległości, w przypadku, gdy w lokalu, na jaki ma być zawarta kolejna Umowa, są już świadczone Usługi Operatora i występują na nich zaległości w opłatach.
2. W przypadku, gdy instalacja wewnątrz lokalu została samowolnie zmieniona przez Abonenta i jej stan odbiega od standardów przyjętych przez Operatora, instalacja Usługi może być uzależniona od wykonania dodatkowych prac naprawczych. Prace te zostaną wykonane na koszt Abonenta. Jeżeli Abonent nie wyraża zgody na pokrycie kosztów naprawy przez Operatora, ma prawo odmówić wykonania instalacji Usługi. W takim przypadku Umowa podpisana na warunkach zawartych w Regulaminie traci swoją ważność.
3. W celu zawarcia Umowy Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający jego tożsamość lub status prawny. W przypadku, gdy adres zameldowania nie jest zgodny z adresem instalacji Przyłącza, Operator może zażądać okazania dokumentów potwierdzających prawo własności, użytkowania wieczystego nieruchomości lub spółdzielcze prawo do lokalu, w jakim ma zostać zainstalowane Przyłącze, Usługa oraz Urządzenie dostępne. W szczególnych przypadkach, w przypadku niemożności okazania się przez Abonenta ww. dokumentami własności, Operator może wyrazić zgodę na złożenie przez Abonenta pisemnego oświadczenia o posiadaniu tytułu prawnego do lokalu. W przypadku posiadania przez Abonenta umowom najmu, użyczenia, dzierżawy lub innej umowy na użytkowanie lokalu, instalacja Przyłącza będzie możliwa po okazaniu oświadczenia woli osoby posiadającej nieorganiczne prawo do rozporządzania lokalem, z którego wynika możliwość korzystania przez Abonenta z usług Operatora w tym lokalu.
4. Zamawiający ponosi odpowiedzialność za szkody Operatora powstałe wskutek nieprawdziwości oświadczenia, o którym mowa w ust. 3 lub wskutek niezapewnienia możliwości instalacji lub funkcjonowania Przyłącza, Usługi lub Urządzenia dostępnego.

§ 11.

1. Operator w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50, poz. 424 oraz z 2004 r. Nr 68, poz. 623 i Nr 116, poz. 1203) może uzależnić zawarcie Umowy od podpisania przez Abonenta weksla *in blanco* na zabezpieczenie należności przysługujących Operatorowi od Abonenta w przypadku niezapłacenia Operatorowi przysługujących mu należności, a zwłaszcza:
 - kar umownych,
 - Abonamentu lub innych opłat wymienionych w § 20 Regulaminu.
2. Operator może wypełnić weksel w każdym czasie kwotą wynikającą z zadłużenia Abonenta z tytułu niniejszej umowy wraz z należnymi odsetkami i kosztami dochodzenia należności, uzupełnić weksel według swego uznania datą i miejscem wystawienia weksla, datą i miejscem płatności oraz klauzulą „bez protestu” oraz przystąpić do jego realizacji.
3. Po zaprzestaniu przez Abonenta korzystania z Usług Operatora i braku zadłużenia z tytułu niniejszej umowy, niewykorzystany weksel zostanie przez Abonenta odebrany w Biurze Obsługi Abonenta. W przypadku nieodebrania weksla w terminie 30 dni, Operator upoważniony jest do zniszczenia weksla.
4. W przypadku przekazania Abonentowi w ramach Usług więcej niż jednego Urządzenia dostępnego należącego do Operatora, Operator zastrzega sobie prawo do wymagania od Abonenta podpisania kolejnego weksla na dodatkowe Urządzenie dostępnego lub podpisania aneksu do Umowy zabezpieczającego kolejne Usługi.
5. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany formy zabezpieczenia przysługujących mu należności, o których mowa w ust. 1 na kaucję pobieraną przez Operatora wyłącznie w Biurze Obsługi Abonenta.
6. Kaucja nie podlega oprocentowaniu i ulega zwrotowi w przypadku rozwiązania Umowy, o ile Operator nie zaliczy jej na poczet opłat należnych Operatorowi.

§ 12. WARUNKI REALIZACJI UMOWY

1. Rozpoczęcie korzystania z Usług oraz naliczanie Abonamentu zgodnie z Cennikiem następuje z chwilą aktywacji Karty SIM lub podpisania protokołu odbioru Usługi, lub Urządzenia dostępnego, dokonanego po zawarciu Umowy.
2. Wykonanie Umowy może być uwarunkowane uiszczeniem jednorazowej opłaty instalacyjnej lub aktywacyjnej za Usługę wymienioną w Umowie.
3. W przypadku, gdy Przyłącze zostało samowolnie zmienione i jego stan uniemożliwia świadczenie Usługi, świadczenie Usługi może być uzależnione od wykonania dodatkowych prac naprawczych. Prace te zostaną wykonane na koszt Abonenta. Jeżeli Abonent nie wyraża zgody na pokrycie kosztów naprawy Operator ma prawo odmówić świadczenia Usługi. W takim przypadku umowa wygasa.
4. Wszelkich ingerencji, zmian, napraw, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Sieci, Przyłączu, Urządzeniu dostępnym oraz Karcie aktywacyjnej dokonuje Operator lub osoby przez niego upoważnione.
5. Abonent jest zobowiązany, po uprzednim uzgodnieniu terminu, umożliwić pracownikom Operatora lub osobom upoważnionym przez Operatora, sprawdzenie stanu technicznego Sieci, Przyłącza i Urządzenia dostępnego, zainstalowanych w lokalu zajmowanym przez Abonenta.
6. Uszkodzenia elementów będących własnością Operatora, w szczególności uszkodzenia Sieci lub Urządzenia dostępnego, wynikłe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, usuwane są w całości na koszt Abonenta.

§ 13.

1. W przypadku zawarcia Umowy poza lokalem Operatora lub na odległość, Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej zawarcia bez podania jakiegokolwiek przyczyny. W razie wykonania prawa odstąpienia Umowa uważana jest za niezawartą. Za świadczone w tym czasie Usługi Operatorowi przysługuje odpowiednie wynagrodzenie zgodnie z Cennikiem, proporcjonalne do okresu ich świadczenia Abonentowi.
2. Odstąpienie od Umowy, w przypadku określonym w ust. 1, wymaga wysłania do Operatora na adres ul. Międzyrzeczka 30, 21-400 Łuków lub złożenia w formie pisemnej albo dokumentowej w Biurze Obsługi Abonenta, oświadczenia o odstąpieniu. Abonent może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy stanowiącego załącznik do Umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.
3. W przypadku odstąpienia od Umowy Operator zwraca Abonentowi wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty dostarczenia Urządzenia dostępnego (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Abonenta sposobu dostarczenia innego, niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Operatora), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później, niż 14 (czternastu) dni od dnia, w którym Operator został poinformowany o decyzji Abonenta o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy. Zwrot płatności dokonywany jest przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Abonenta w transakcji, chyba że wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Abonent nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
4. Prawo do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem Operatora lub na odległość nie przysługuje:
 - a) jeżeli Operator wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora utraci prawo do odstąpienia od Umowy,
 - b) w której konsument wyraźnie zażądał, aby przedstawiciel Operatora do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Operator świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument zażądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od Umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy,
 - c) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,
 - d) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy i po poinformowaniu go przez Operatora o utracie prawa odstąpienia od Umowy.

§ 14.

1. Operator jest zobowiązany, na pisemne zamówienie Abonenta, dokonać zmiany miejsca zainstalowania Urządzenia dostępnego (jeżeli występuje), pod warunkiem stwierdzenia przez Operatora istnienia możliwości technicznych dokonania zmiany. Pod pojęciem zmiany miejsca zainstalowania Urządzenia dostępnego należy rozumieć inny lokal niż wskazany w Umowie.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, w okresie oczekiwania dłuższym niż 7 dni, na zmianę miejsca zainstalowania Urządzenia dostępnego, dokonywanego na wniosek Abonenta, Operator nie pobiera Abonamentu.
3. Za podłączenie Urządzenia dostępnego w nowym miejscu pobiera się 50% opłaty instalacyjnej, określonej w Cenniku.
4. Zmiany parametrów Usługi wykonane przez Abonenta z użyciem PIN-u są traktowane jak wykonane bezpośrednio przez Abonenta.

§ 15.

1. Abonent na podstawie pisemnego wniosku, złożonego z miesięcznym okresem wyprzedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca, może czasowo odłączyć Usługę lub zmienić jej Pakiet.
2. Odłączenie Usługi następuje na czas określony, wskazany przez Abonenta i wyrażony w miesiącach kalendarzowych, nie krótszy jednak niż jeden miesiąc kalendarzowy.
3. W przypadku, gdy wniosek Abonenta dotyczy czasowego odłączenia Usługi na okres dłuższy niż jeden miesiąc kalendarzowy i nie dłuższy niż trzy miesiące kalendarzowe, abonent jest zobowiązany do zwrotu Urządzenia dostępnego (jeżeli występuje) w terminie 7 dni od dnia odłączenia. Zwrot Urządzenia dostępnego polegać będzie na dostarczeniu przez Abonenta i na koszt własny Abonenta Urządzenia dostępnego do Biura Obsługi Abonenta. Postanowienia § 18 ust. 15, 16 i 17 stosuje się odpowiednio.
4. W okresie czasowego odłączenia Usługi Operator nie pobiera Abonamentu.
5. Ponowne podłączenie Urządzenia dostępnego oraz wznowienie świadczenia Usług wymaga wniesienia stosownej, zgodnej z Cennikiem, opłaty.
6. W przypadku, gdy Abonent skorzystał z promocji oferowanej przez Operatora, warunki czasowego odłączenia Usługi oraz zmiany Umowy określają zapisy Regulaminu promocji.
7. Abonent ma prawo do zmiany Pakietu na warunkach zawartych w Cenniku.

§ 16. ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca. W przypadku, gdy Abonent skorzystał z promocji oferowanej przez Operatora warunki rozwiązania umowy określają zapisy Regulaminu promocji.
2. W przypadku istotnego naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy bądź Regulaminu lub Regulaminu promocji, po wcześniejszym bezskutecznym pisemnym lub telefonicznym (z rejestrowanym zapisem rozmowy) wezwaniu do natychmiastowego zaprzestania naruszania postanowień Regulaminu i Umowy, Umowa może być rozwiązana przez Operatora w trybie natychmiastowym, przy czym za istotne naruszenia uważa się w szczególności:
 - 1) nieregulowanie przez Abonenta zaległych opłat za Abonament w terminie oznaczonym w wezwaniu do zapłaty,
 - 2) nieregulowanie przez Abonenta opłat zaległych z tytułu świadczenia innych Usług Operatora,
 - 3) nieuprawniony dostęp do sieci przez Abonenta, Rozwiązanie Umowy dotyczy Usługi, w zakresie której powstało naruszenie.

- b) odebrania niezwłocznie, nie później, niż w terminie jednego miesiąca od zgłoszenia, o którym mowa w punkcie poprzedzającym, duplikatu karty SIM w celu dalszego korzystania z usługi Telefonii Mobilnej. Wydanie duplikatu karty SIM następuje na koszt Abonenta.
7. Za opłaty wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej, skradzionej lub utraconej karty SIM, do momentu zgłoszenia tego faktu, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.
- § 22. POSTANOWIENIA SZCZEGÓLWE DOTYCZĄCE USŁUGI TOYA TELEWIZJI KABLOWEJ TV**
- TOYA może wprowadzić zmiany do zawartości programowej Pakietu, według zasad określonych w umowie. Informacja o zmianach przekazywana jest przez Operatora nie później niż na 1 (jeden) miesiąc przed planowaną zmianą w formie pisemnej i nie wymaga podpisywania nowej Umowy lub aneksu do niej. W takim przypadku Abonent przysługuje prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
 - Zmiana częstotliwości nadawania programu nie stanowi zmiany Umowy. O zmianie takiej Operator powiadomi Abonenta pisemnie.
 - Operator może udostępnić Abonentowi bez dodatkowych opłat dodatkowe programy w zakresie danego Pakietu, w szczególności w okresach testowych i promocyjnych. Udostępnienie, jak i wycofanie takiego programu, nie wymaga zmiany Umowy ani uprzedniego powiadomienia o tym Abonenta.
 - Operator realizuje postanowienia zmiany Pakietu w terminie nie dłuższym niż jeden miesiąc od daty podpisania aneksu do Umowy, pobierając w okresie oczekiwania na realizację zmiany Pakietu opłaty zgodnie z dotychczasowymi warunkami Umowy.
 - TOYA oraz Operator nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców informacji o audycjach telewizyjnych, zawartych w treści elektronicznego przewodnika po programach.
 - Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi TOYA Telewizji Kablowej TV wyłącznie na użytek własny, bez możliwości osiągnięcia korzyści majątkowych, chyba że Umowa Abonencka stanowi inaczej.
- § 23. POSTANOWIENIA SZCZEGÓLWE DOTYCZĄCE USŁUGI VOD ORAZ USŁUGI TELEWIZJI TOYA**
- Usługa VOD świadczona jest, jako części Usługi TOYA Telewizji Kablowej TV.
 - Operator oraz TOYA przed udostępnieniem Abonentowi płatnych materiałów z Bazy VOD podaje dla każdej pozycji warunki dostępności określające:
 - czas w jakim dana pozycja będzie udostępniona od momentu zamówienia,
 - czas przez jaki będzie dostępna i ilość możliwych powtórzeń jej odtworzenia,
 - cenę brutto zamawianego materiału.
 - Momentem naliczenia pełnej płatności za zamówiony materiał jest rozpoczęcie jego odtwarzania potwierdzone kodem PIN. Abonent dokonując zamówienia potwierdza, że akceptuje przedstawione mu wcześniej warunki dostępności i zapisy niniejszego Regulaminu.
 - Operator może udostępnić płatność za Usługę VOD z dołu dla Abonentów mających zawartą umowę z Operatorem w zakresie świadczenia innych Usług. Termin płatności opłat z dołu upływa z początkiem kolejnego okresu rozliczeniowego. Operator zastrzega sobie prawo do zablokowania możliwości realizacji płatności z dołu do czasu uregulowania zaległości w opłatach za poprzednie okresy rozliczeniowe.
 - Operator może wprowadzić limity płatności z dołu na zasadach zapisanych w Cenniku VOD.

§ 24. REKLAMACJE

- Abonent może składać reklamację z powodu:
 - niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
 - niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
 - nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
- 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 nienależyście wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
- Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego Abonenta.
- Reklamacja może być złożona w każdym Biurze Obsługi Abonenta. Reklamacja może być złożona:
 - w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty Abonenta 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),
 - ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Abonenta.
- Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego Abonenta,
 - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci,
 - datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,
 - datę zawarcia Umowy abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. b,
 - wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący Abonent żąda ich wypłaty,
 - 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),
 - podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 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 Operatora, 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.
- W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wyzywa reklamującego Abonenta 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 reklamacja pozostawia się bez rozpoznania.
- 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, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
- W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi Abonenta, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
- W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
- Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora 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.

§ 25.

- Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
- Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację,
 - informację o dniu złożenia reklamacji,
 - rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - 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 § 25 ust. 5 lit. h,
 - pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne, tj. w sprawie posądzanego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823), oraz ewentualną informację o zgodzie lub jej brak, na udział w takim postępowaniu,
 - dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
- W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - dotąd zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
- Operator 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 Operator 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 Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator 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.
- Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator 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 Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
- Postępuje się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 4 i 5, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 24 ust. 11 oraz § 25 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.
- Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego Abonenta wyrażone w sposób określony w § 24 ust. 4 zdanie drugie, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
- Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, 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, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
- Operator 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.
- Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie posądzanego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823), o którym mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne. Postępowanie w trybie art. 109 Prawa telekomunikacyjnego jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (podmiot uprawniony) na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentkiej tego urzędu: <https://cik.uke.gov.pl/>.

§ 26. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- Operator zastrzega sobie prawo do wyłączenia serwerów w celach technicznych i konserwacyjnych po uprzednim powiadomieniu w kanale informacyjnym (www.lukman.pl - dział Aktualności) o planowanym wyłączeniu z wyprzedzeniem, co najmniej jednodniowym. Nie dotyczy to wyłączeń niezbędnych w celu usunięcia awarii.
- Abonent ponosi wszelkie koszty związane z naprawą szkód powstałych z jego winy.
- Wszystkie urządzenia użytkowane przez Abonenta do łączności z serwerami Operatora powinny posiadać świadectwa homologacji.
- Abonent nie może udostępniać konta osobom trzecim w rozumieniu innych osób fizycznych lub prawnych. Wyjątkiem jest sytuacja, w której Abonent udostępni konto osobom fizycznym będącym z nim związanym umową o pracę.
- Abonent przyjmuje na siebie wszelkie ryzyko związane z wykorzystaniem materiałów pobranych z sieci Internet.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakość informacji dostępnych w sieci Internet i ich treść.
- Zgłaszanie reklamacji oraz usterek w pracy węzła lub konta proszę kierować:
Serwis techniczny:
adres e-mailowy: tech@lukman.pl lub info@lukman.pl
telefon: 25 785-55-55 lub 505 642 326 dostępne od godz. 7:00 do godz. 22:00
adres biura: ul. Międzyrzecka 30b, Łuków 21-400,
godziny urzędowania biura: od poniedziałku do piątku w godzinach od 09:00 do 17:00, w sobotę od godz. 09:00 do godz. 13:00.
- Abonent jest zobowiązany do przestrzegania zasad zawartych w Regulaminie od chwili zawarcia umowy.
- W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą w szczególności odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego, ustawy Prawo Telekomunikacyjne oraz inne właściwe przepisy.
- Operator zastrzega sobie prawo do zmian postanowień zawartych w Regulaminie i Cenniku. Informacje o proponowanych zmianach postanowień zawartych w Regulaminie lub Cenniku obejmujące treść tych zmian doręczane są przez Operatora, nie później niż na jeden miesiąc przed planowaną zmianą, na papierze lub innym trwałym nośniku wybranym przez Abonenta spośród oferowanych przez Operatora. Operator oferuje trwałe nośniki w postaci: płyty CD/DVD, pamięci USB (pendrive), wiadomości SMS lub e-mail. Ponadto Operator podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej pod adresem: www.lukman.pl, treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy określonych w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych pod nazwą „Regulamin”. Zmiany postanowień są równoznaczne z wypowiedzeniem warunków dotychczasowych, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
- Jeżeli w okresie wypowiedzenia Abonent oświadczy na piśmie, iż nowych postanowień nie przyjmuje, Umowa ulega rozwiązaniu z upływem okresu wypowiedzenia. W przypadku braku pisemnego oświadczenia, postanowienia obowiązują strony od dnia następnego po okresie wypowiedzenia.
- Wzór Umowy abonenckiej podpisanej przez strony, dostępny jest w siedzibie Operatora.
- Umowa o świadczenie usług świadczonych przez Operatora jest wiążąca od chwili podpisania jej przez Abonenta oraz Operatora.
- Abonent zobowiązany jest do weryfikacji danych wprowadzanych przez Operatora do umowy w momencie podpisywania umowy.
- W przypadku świadczenia usług, które nie są wyszczególnione w Cenniku usług, przygotowywane będą indywidualnie umowy abonenckie.