

Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem”, określa sposób świadczenia usług udostępnienia programów telewizyjnych i radiowych oraz innych usług określonych w Regulaminie, Cenniku, Umowie oraz Regulaminach promocji przez spółkę działającą pod firmą: Lukman Multimedia Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie 01-192 przy ul. Leszno 14, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000342749, posiadająca numer NIP 825-213-41-29 oraz REGON 060530228, o kapitale zakładowym w wysokości 2.902.000,00zł, która to dalej w niniejszym Regulaminie zwana jest „Operatorem”. Operatorem został wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 9030 i uzyskał status przedsiębiorcy telekomunikacyjnego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. 2018 r. poz. 1954, ze zm.).

## § 2. DEFINICJE

Użyte w Regulaminie, Umowie, Cenniku oraz Regulaminie promocji (jeżeli dotyczy) pojęcia oznaczają:

1. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która podpisała umowę z Operatorem na świadczenie usług telekomunikacyjnych.
2. **BOK** – Biuro Obsługi Klienta.
3. **Baza VOD** – zbiór materiałów audiowizualnych dostępnych w Usłudze VOD w całości, w postaci pakietów lub indywidualnie. Baza VOD udostępniana jest poprzez Urządzenie dostępne pozwalające na skorzystanie Usługi VOD.
4. **Cennik** – wykaz usług i zestawienie opłat za usługi telekomunikacyjne oraz innych opłat wraz z zasadami ich naliczania, stanowiący integralną część umowy. Cennik dostępny jest w siedzibie Operatora oraz na stronie internetowej [www.lukman.pl](http://www.lukman.pl).
5. **Dane Transmisyjne** – związane z korzystaniem z Usług Telekomunikacyjnych dane przetwarzane przez Operatora dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat za Usługi Telekomunikacyjne lub naliczania opłat z tytułu rozliczeń operatorskich, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego;
6. **Numer ID** – identyfikator Abonenta, nadany przez Operatora w procesie rejestracji.
7. **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.
8. **Opłata abonamentowa** – opłata dokonywana według obowiązującego Cennika, Umowy lub Regulaminu promocji, ponoszona przez Abonenta za świadczone usługi przez Operatora.
9. **Opłata aktywacyjna** – należna Operatorowi opłata od Abonenta za aktywację Usługi.
10. **Opłata instalacyjna** – należna Operatorowi od Abonenta opłata za wykonanie przyłącza.
11. **Pakiet dodatkowy** – zdefiniowany i oferowany przez Operatora dodatkowy zestaw programów telewizyjnych i/lub radiowych w ramach dodatkowej opłaty abonamentowej.
12. **Pakiet podstawowy** – zdefiniowany i oferowany przez Operatora zestaw programów telewizyjnych i/lub radiowych w ramach danej Opłaty abonamentowej.
13. **PIN** – ciąg znaków umożliwiający zmianę parametrów świadczonych Usług.
14. **Portal Abonenta** – spersonalizowana witryna internetowa, dostępna z poziomu strony pod adresem: [www.lukman.pl](http://www.lukman.pl) po podaniu danych autoryzacyjnych.
15. **Przyłącze** – stanowiący własność Operatora zespół urządzeń i kabli zainstalowanych w lokalu Abonenta, umożliwiający przyłączenie lokalu Abonenta do Sieci Operatora i korzystanie z Usług.
16. **Sieć** – zespół środków technicznych wykorzystywanych przez Operatora do świadczenia usług.
17. **Terminal abonencki** – urządzenie wykorzystywane przez Abonenta do odbioru programów radiowych lub telewizyjnych.
18. **Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy 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 odzwierciedlenie przechowywanych informacji w niezmiennym postaci.
19. **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Operatorem.
20. **Urządzenie dostępne** – urządzenie oddane Abonentowi na czas trwania Umowy do używania, wraz z wyposażeniem (okablowanie, instrukcja obsługi, karta aktywacyjna, inne), umożliwiający przyłączenie do Sieci i korzystanie z wybranych Usług. Zapewnienie zasilania dla Urządzenia dostępnego leży po stronie Abonenta. Urządzenie dostępne jest ograniczone konfiguracyjnie do obsługi Usługi wykupionej przez Abonenta.
21. **Usługa telewizyjna Lukman TV** – usługa świadczona Abonentowi przez Operatora, która polega na przesyłaniu do Abonenta programów radiowo-telewizyjnych, w postaci cyfrowej (kablowo lub bezprzewodowo również z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnej IP) lub analogowej określonej w Cenniku Operatora, dostarczana Operatorowi przez TOYA Sp. z o. o. z siedzibą w Łodzi (zwana dalej „TOYA”) do sieci należącej do Operatora.
22. **Usługa VOD** – usługa interaktywna 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.
23. **Zamawiający** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, zainteresowana zawarciem Umowy, składająca Zamówienie na Usługę.
24. **Zamówienie** – pisemne, osobiste lub telefoniczne zlecenie zawarcia umowy na świadczenie usług w sieci Operatora, złożone przez Zamawiającego w Biurze Obsługi Klienta lub drogą elektroniczną udostępnioną przez Operatora.

## § 3. ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. Operatorem zobowiązuje się do świadczenia Usługi lub 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. Operatorem świadczy usługi:
  - a) Telewizji kablowej dostarczanej Operatorowi przez TOYA, na podstawie umów zawartych przez TOYA z nadawcami programów i ich rejestracji w Krajowej Radzie Radiofonii i Telewizji, z zastosowaniem technik nadawania jej w sieci kablowej lub bezprzewodowej w systemie cyfrowym, analogowym bądź za pomocą sieci IP polegającej na retransmisji programów radiowych i telewizyjnych do lokalu Abonenta,
  - b) dodatkowe – umożliwiające Abonentowi dodatkowe możliwości interakcji w tym: usługi na żądanie (Usługa VOD), odbiór kanałów lub audycji kodowanych (Usługa Pay-per-View),
  - c) inne – dostępne w ramach menu dekodera telewizyjnego, w tym: przewodniki programowe, dostęp do przeglądarki stron internetowych i itp.,
  - d) przyłączenia do Sieci.
5. Operatorem świadczy Abonentowi Usługi w ramach wybranego przez Abonenta Pakietu podstawowego. Abonent może zamówić również Pakiety dodatkowe, dla których istnieje możliwość uruchomienia przy wybranym Pakiecie podstawowym.
6. Operatorem 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.
7. Usługi telewizyjne Operatorem świadczy wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej tylko w celach konsumenckich wyłącznie w lokalach, do których Abonent posiada tytuł prawny (np. własność, najem), które nie są miejscami użyteczności publicznej, ponieważ kanały telewizyjne i wchodzące w ich skład produkcje i audycje chronione są prawem autorskim i korzystanie z nich ograniczone jest wyłącznie do użytku własnego.

## § 4. OBOWIĄZKI ABONENTA

1. Abonent zobowiązuje się do:
  - a) nierozpowszechniania publicznego programów i materiałów dostępnych w Usłudze a do ich wykorzystywania wyłącznie do swego użytku osobistego (i użytku osobistego innych osób pozostających w związku osobistym z abonentem – pokrewieństwo, powinowactwo, stosunek towarzyski) na terenie Polski – niekopiowania lub nieudostępniania w jakiegokolwiek części i formie na użytek osób trzecich treści objętych Usługą lub sygnału Usługi, niepobierania opłat za jakiegokolwiek udostępnienie Usługi,
  - b) niepodejmowania działań mogących wpłynąć na infrastrukturę Operatora lub powodować zakłócenia jej prawidłowego funkcjonowania.
  - c) 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.
2. Wszelkie przypadki publicznego udostępniania programów telewizyjnych osobom trzecim mogą spowodować zablokowanie dostępu do usług, a także wszelkie inne konsekwencje przewidziane prawem.
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. Usterka powinna być zgłoszona telefonicznie *na numer*: 25 785-55-55 w godzinach funkcjonowania BOK, mailowo na adres [info@lukman.pl](mailto:info@lukman.pl) lub przez formularz zgłoszeniowy na stronie [www.lukman.pl](http://www.lukman.pl) lub w Biurze Obsługi Klienta, których adresy dostępne są na stronie internetowej Operatora.
6. 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 czas usunięcia usterki lub awarii.

## § 5. OBOWIĄZKI OPERATORA

1. Operatorem ma obowiązek przestrzegać postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika i zobowiązuje się w szczególności do:
  - a) zapewnienia świadczenia Usługi na rzecz Abonenta w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku ponoszenia odpowiedzialności za awarie, usterki lub uszkodzenia na zasadach określonych w Regulaminie,
  - b) należytej dbałości o stan Sieci dla zachowania ciągłości świadczenia Usług,
  - c) czynnego w dni robocze telefonicznego dostępu do BOK w celu zapewnienia obsługi Abonentów,
2. Operatorem w przypadkach naruszenia bezpieczeństwa i integralności Sieci wynikających z działań Abonenta ma prawo do rozwiązania umowy w przypadkach i trybie opisanym w § 17 Regulaminu.
3. Operatorem 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.

## § 6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I ODSZKODOWANIE

1. W przypadku niewłaściwego dostępu do danej Usługi, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi, na zasadach prawem przewidzianych przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
2. Niezależnie od odszkodowania, o którym mowa w ust. 1, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 abonamentu określonego w Umowie.

3. Zwrot abonamentu, o którym mowa w ust. 2, następuje po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego określonego w § 21 - § 22.
4. Możliwość dochodzenia odszkodowania przewyższającego wartość świadczeń reklamowanych w ust. 1 jest wyłączona, za wyjątkiem przypadku, gdy szkoda została wyrządzona przez Operatora umyślnie. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane pośrednio oraz utracone przez Abonenta korzyści. Ograniczenia powyższe nie mają zastosowania w przypadku szkód wyrządzonych Konsumentowi jak również nie ograniczają jego uprawnienia do dochodzenia odszkodowania do pełnej wysokości szkody.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) niewłaściwą ochronę danych przez Abonenta,
  - b) brak Usługi spowodowany poprzez samowolną zmianę konfiguracji dokonaną przez Abonenta,
  - c) zakłócenia w nadawaniu programów i działaniu łączy wynikające z działania siły wyższej lub niezależnych od Operatora,
  - d) formę i zawartość programów radiowych i telewizyjnych emitowanych w ramach Usługi telewizyjnej,
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostateczną jakość lub brak odbioru spowodowane posiadaniem przez Abonenta Terminalem Abonenckim niedostosowanym do jakości usług świadczonych przez Operatora.

#### **§ 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 podany jest w Regulaminie promocji.
3. Stwierdzenie przez Operatora istnienia możliwości technicznych nie dotyczy stanu Terminala abonenckiego, 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.

#### **§ 8.**

1. Operator zobowiązuje się w Umowie do zapewnienia Abonentowi możliwości korzystania z wybranych 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.
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.

#### **§ 10.**

1. W celu zawarcia Umowy Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający jego tożsamość lub status prawny. Operator może zażądać okazania dokumentów potwierdzających tytuł prawny do lokalu, w jakim ma zostać zainstalowane Przyłącze, Usługa oraz Urządzenie dostępowe. W szczególnych przypadkach, w przypadku niemożności okazania się przez Abonenta ww. dokumentami, Operator może wyrazić zgodę na złożenie przez Abonenta pisemnego oświadczenia o posiadaniu tytułu prawnego do lokalu.
2. 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 od braku zaległości w regulowaniu 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.
3. W przypadku, gdy stan instalacji wewnątrz lokalu 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, Operator ma prawo odmówić wykonania instalacji Usługi. W takim przypadku Umowa podpisana na warunkach zawartych w Regulaminie wygasa.
4. 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.
5. Wszelkich ingerencji, zmian, napraw, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Sieci, Przyłączy, Urządzeniu dostępowym dokonuje wyłącznie Operator lub osoby przez niego upoważnione.
6. Zamawiający ponosi odpowiedzialność za szkody Operatora powstałe wskutek nieprawdziwości oświadczenia, o którym mowa w ust. 1 lub wskutek niezapewnienia możliwości instalacji lub funkcjonowania Przyłącza, Usługi lub Urządzenia dostępowego.
7. Uszkodzenia elementów będących własnością Operatora, w szczególności uszkodzenia Sieci lub Urządzenia dostępowego, wynikłe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, usuwane są na koszt Abonenta.

#### **§ 11. WARUNKI REALIZACJI UMOWY**

1. Rozpoczęcie korzystania z Usług oraz naliczanie Opłaty abonamentowej zgodnie z Cennikiem następuje z chwilą uruchomienia Usługi lub podpisania protokołu odbioru Usługi, lub Urządzenia dostępowego, dokonanego po zawarciu Umowy.
2. Wykonanie Umowy może być uwarunkowane uiszczeniem jednorazowej opłaty instalacyjnej lub aktywacyjnej za Usługę wymienioną w Umowie i określoną w Cenniku.
3. Abonent jest zobowiązany, po uprzednim uzgodnieniu terminu, umożliwić pracownikom Operatora lub osobom upoważnionym przez Operatora, sprawdzenie stanu technicznego Sieci, Przyłącza i Urządzenia dostępowego, zainstalowanych w lokalu zajmowanym przez Abonenta.

#### **§ 12.**

1. W przypadku zawarcia Umowy poza lokalem Operatora lub na odległość, Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 14 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 Cennikami, 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 w Biurze Obsługi Klienta, oświadczenia o odstąpieniu. Abonent może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia będącego załącznikiem 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 dostępowego (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 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 Abonent 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 dostarczenie 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.

#### **§ 13.**

1. Operator jest zobowiązany, na pisemne zamówienie Abonenta, dokonać zmiany miejsca zainstalowania Urządzenia dostępowego (jeżeli występuje), pod warunkiem stwierdzenia przez Operatora istnienia możliwości technicznych dokonania zmiany. Pod pojęciem zmiany miejsca zainstalowania Urządzenia dostępowego należy rozumieć inny lokal niż wskazany w Umowie. W takim przypadku przepisy § 10 ust. 1 zdanie drugie stosuje się odpowiednio.
2. Za podłączenie Urządzenia dostępowego w nowym miejscu Operator pobiera opłatę określoną w Cenniku.
3. Zmiany parametrów Usługi wykonane przez Abonenta z użyciem PIN-u są traktowane jak wykonane bezpośrednio przez Abonenta.
4. Abonent ma możliwość zakupu Usług dodatkowych (w ramach menu dekodera telewizyjnego), które nie są objęte Opłatą abonamentową. Informacje o Usłudze dodatkowej i jej cenie dostępne są w Cenniku lub Regulaminie Promocji lub widoczne w menu dekodera telewizyjnego.
5. Operator gwarantuje Abonentowi dostępność określonego zestawu programów telewizyjnych tzw. kanały gwarantowane. Lista kanałów gwarantowanych stanowi załącznik do Umowy.
6. Operator udostępni również Abonentowi w ramach Pakietu podstawowego zestaw programów telewizyjnych tzw. kanały niegwarantowane. Operator zastrzega sobie możliwość wprowadzenia zmiany liczby i rodzaju kanałów niegwarantowanych wchodzących w skład Pakietu podstawowego.
7. Abonentowi mogą zostać udostępnione bez dodatkowych opłat dodatkowe programy, w szczególności w okresach testowych i promocyjnych. Zarówno udostępnianie, jak i wycofywanie takiego programu nie wymaga zmiany Umowy Abonenckiej ani uprzedniego powiadomienia o tym Abonenta.
8. Abonent może zapisywać programy w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych.

#### **§ 14.**

1. Abonent na podstawie pisemnego wniosku, złożonego z miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, może czasowo odłączyć Usługę lub zmienić jej parametry.
2. Odłączenie Usługi następuje na czas określony, wskazany przez Abonenta i wyrażony w miesiącach kalendarzowych, nie krótszy jednak niż jeden miesiąc kalendarzowy i nie dłuższy niż trzy miesiące kalendarzowe.
3. W okresie czasowego odłączenia Usługi Operator pobiera opłatę za utrzymanie Przyłącza zgodnie z Cennikiem.
4. Abonent ma prawo do zmiany parametrów Usługi na warunkach zawartych w Umowie.

#### **§ 15. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH. TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA.**

1. Operator zobowiązany jest do przestrzegania wszelkich obowiązków wynikających z ustawy Prawo telekomunikacyjne (Dział VII. Tajemnica telekomunikacyjna i ochrona danych użytkowników końcowych), ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2018 r. poz. 1000, z późn. zm.) i rozporządzenia Parlamentu

Europejskiego i Rady Europy (UE) 2016/679 z 27.4.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO).

- Operator jest administratorem danych osobowych Abonentów w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych.
- Operator samodzielnie lub poprzez podmioty przez niego upoważnione przetwarza dane osobowe Abonenta, związane ze świadczeniem Usługami. Dane te przetwarzane są w celu zawarcia Umowy, w celach związanych ze sprzedażą produktów i świadczeniem Usług lub w celach związanych z zabezpieczeniem wykonania Umowy, w tym dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy, jak również, w przypadku gdy przetwarzanie to nie narusza praw i wolności osoby, której dane dotyczą, w celu marketingu własnych produktów i usług.
- W zakresie określonym w przepisach prawa dane osobowe mogą być przekazywane i udostępniane uprawnionym osobom, organom lub sądom. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści dotyczących go danych osobowych i ich poprawiania lub usuwania. Wszelka korespondencja dotycząca przetwarzania danych osobowych powinna być kierowana na adres Operatora.
- Dane osobowe Abonenta udostępniane są TOYA w celu wykonania Usługi i instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności powstałych z powodu niepłacenia Rachunków.
- Dane osobowe Abonenta udostępniane TOYA obejmują następujące kategorie danych osobowych: imię i nazwisko, dane adresowe oraz PESEL. Dane te są udostępniane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO w celu realizacji umowy i dokonywania rozliczeń pomiędzy TOYA i Operatorem przez okres obowiązywania umowy, a po jego upływie przez okres niezbędny do:
  - posprzedażowej obsługi (np. obsługi reklamacji),
  - zabezpieczenia lub dochodzenia ewentualnych roszczeń przysługujących Operatorowi i TOYA,
  - wypełnienia obowiązku prawnego Administratora (np. wynikającego z przepisów podatkowych lub rachunkowych).

#### § 16.

- Operator, świadcząc Usługi, przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie informacji przekazywanych w Sieci, w szczególności danych osobowych dotyczących Abonenta. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną nastąpi za zgodą Abonenta, którego dane dotyczą lub jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
- Dane dotyczące Abonenta oraz inne dane przetwarzane są przez Operatora lub podmioty upoważnione zgodnie z przepisami prawa w celach związanych ze świadczeniem Usług, dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy oraz realizacji obowiązków wynikających z prowadzenia działalności gospodarczej przez Operatora. Operator przetwarza wskazane dane przez okres niezbędny do świadczenia Usług, naliczania opłat, dochodzenia roszczeń oraz zadośćuczynienia obowiązkom wynikającym z przepisów prawa lub przez okres uzgodniony z Abonentem.
- W celu naliczania opłat należnych Operatorowi oraz opłat z tytułu rozliczeń operatorskich Operator przetwarza Dane Transmisyjne odzwierciedlające Usługi świadczone Abonentowi. Z uwzględnieniem warunków określonych w przepisach prawa, Operator może również przetwarzać te dane dla celów marketingowych.

#### § 17. ROZWIĄZANIE UMOWY

- Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. W przypadku, gdy Abonent skorzystał z promocji oferowanej przez Operatora warunki rozwiązania umowy określają zapisy Regulaminu promocji.
- W przypadku istotnego naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy bądź Regulaminu lub Regulaminu promocji, po wcześniejszym bezskutecznym wezwaniu do natychmiastowego zaprzestania naruszenia postanowień Regulaminu i Umowy, Umowa może być rozwiązana przez Operatora w trybie natychmiastowym, przy czym za istotne naruszenia uważa się w szczególności:
  - nieuregulowanie przez Abonenta zaległych opłat abonamentowych w terminie oznaczonym w wezwaniu do zapłaty;
  - nieuregulowanie przez Abonenta opłat zaległych z tytułu świadczenia innych Usług Operatora, w zakresie tych usług;
  - udostępniania Usługi Operatora innym osobom bez zgody Operatora.
- Oświadczenie Abonenta o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu Umowy winno być złożone w formie, w jakiej zawarta była umowa i dostarczone na adres Operatora, zaś w przypadku, gdy oświadczenie o rozwiązaniu umowy składa Operator – na adres e-mail wskazany przez Abonenta w Umowie albo na piśmie pod rygorem nieważności przesłane listem poleconym na adres Abonenta, określony w Umowie.
- W przypadku zawarcia Umowy związanej z ulgą przyznaną Abonentowi, wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta, przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Abonenta będącego Konsumentem umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.
- Ponowne podłączenie Usługi następuje po uregulowaniu przez Abonenta zaległych opłat wraz z ustalonymi odsetkami za okres opóźnienia. Warunkiem ponownego podłączenia Usługi jest zawarcie nowej Umowy wraz z wniesieniem wszystkich opłat związanych z tą Umową, w tym za ponowne podłączenie. Operator zastrzega sobie prawo do niezawierania nowej Umowy, w przypadku naruszenia przez Abonenta istotnych warunków innych umów z Operatorem.

#### § 18. PRZYŁĄCZENIE DO SIECI

- Przyłączenie do sieci Operatora realizowane jest poprzez zainstalowanie Przyłącza - punktu dostępowego w lokalu Abonenta.
- Operator nie odpowiada za Terminal Abonencki oraz oprogramowanie stosowane przez Abonenta. Aktywne Urządzenie Dostępowe zainstalowane u Abonenta w ramach zawartej umowy (router, dekoder, sonda itp.) są własnością Operatora, chyba że regulamin przyznanej promocji stanowi inaczej. Urządzenia Dostępowe należące do Operatora podlegają serwisowi przez cały okres trwania Umowy.
- Z odpowiedzialności serwisowej Urządzeń Dostępowych wyłącza się uszkodzenia wynikłe wskutek wszelkich uszkodzeń mechanicznych spowodowanych przez Abonenta lub osoby trzecie.

#### § 19. ZASADY UŻYTKOWANIA URZĄDZENIA DOSTĘPEGO

- Operator lub wskazany przez niego podmiot przekazuje, po zawarciu Umowy, Urządzenie Dostępowe (jeżeli jest wymagane) do używania przez Abonenta, przy czym Urządzenie Dostępowe stanowi własność Operatora.
- Odbiór Urządzenia Dostępowego wymaga podpisania przez Abonenta protokołu odbioru.
- Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie Dostępowe zgodnie z jego przeznaczeniem oraz nie dokonywać samodzielnie zmian w jego konfiguracji. Abonentowi nie wolno udostępniać Urządzenia Dostępowego osobom trzecim. W przypadku takich działań Abonent ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za skutki i efekty takiego udostępnienia.
- Urządzenie Dostępowe może być zabezpieczone przed otwarciem za pomocą plomb. W przypadku uszkodzenia lub zerwania, przez Abonenta, plomb zabezpieczającej Urządzenie Dostępowe przed otwarciem, uszkodzenia Urządzenia Dostępowego spowodowanego w szczególności samodzielną ingerencją Abonenta, naprawą, niewłaściwą eksploatacją, dokonaniem zmian w jego konfiguracji, udostępnieniem Urządzenia Dostępowego osobie trzeciej – koszty ewentualnej naprawy lub wymiany Urządzenia Dostępowego pokrywa w całości Abonent.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu uszkodzenia Urządzenia Dostępowego i związanej z tym niemożności korzystania przez Abonenta z Usługi, jeśli niemożność ta spowodowana jest niewłaściwą eksploatacją Urządzenia Dostępowego przez Abonenta.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za działania aplikacji zainstalowanych przez Abonenta na Urządzeniu Dostępowym lub Terminalu Abonenckim.
- Za usunięcie usterek Urządzenia Dostępowego i innych urządzeń związanych ze świadczoną usługą w lokalu Abonenta powstałych z jego winy lub osób trzecich, bądź za wezwanie służb technicznych Operatora do usunięcia takiej usterki, pobierana jest opłata wg Cennika.
- Abonent zobowiązany jest zgłosić do Operatora każdą usterkę Urządzenia Dostępowego.
- Kwalifikacji przyczyny uszkodzenia Urządzenia Dostępowego dokonuje Operator lub wskazany przez niego podmiot, któremu Operator przekazał Urządzenie Dostępowe celem usunięcia uszkodzenia.
- Abonent zobowiązany jest do odpowiedniego zabezpieczenia Urządzenia Dostępowego. Obejmuje ono:
  - podłączenie go do prawidłowo wykonanej instalacji elektrycznej,
  - zabezpieczenie go przed zalaniem i zawilgoceniem,
  - zapewnienie mu w miejscu instalacji właściwej cyrkulacji powietrza, w tym 15 cm wolnej przestrzeni w miejscach, gdzie posiada ono otwory wentylacyjne,
  - nieumieszczanie go w pobliżu zewnętrznych źródeł ciepła (jak np. grzejniki, nagrzewnice) bądź na innych urządzeniach, które emitują ciepło (odtwarzacze DVD, wzmacniacze, itp.),
  - niezdejmowanie obudowy.
- Operator zaleca dodatkowe zabezpieczenie w postaci podłączenia Urządzenia Dostępowego do listwy antyprzebieciowej.
- Operator zastrzega sobie prawo do wymiany udostępnionego Urządzenia Dostępowego jak również do aktualizacji oprogramowania.
- Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, Abonent zobowiązany jest do zwrotu sprawnego, znajdującego się w stanie nie gorszym, niż wynikający z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji, Urządzenia Dostępowego, w terminie 14 dni. Zwrot Urządzenia Dostępowego polegać będzie na dostarczeniu przez Abonenta i na koszt Abonenta Urządzenia Dostępowego do Biura Obsługi Klienta, chyba że Strony umówiły się inaczej.
- W przypadku opóźnienia się Abonenta ze zwrotem Urządzenia Dostępowego powyżej 14 dni od daty zakończenia Umowy, Abonent jest zobowiązany do zapłacenia opłaty zgodnie z Cennikiem.
- Abonent może zamówić u Operatora, płatną zgodnie z Cennikiem, usługę demontażu Urządzenia Dostępowego.
- Abonent ponosi odpowiedzialność za szkodę poniesioną przez Operatora wskutek naruszenia przez Abonenta warunków Regulaminu lub Regulaminu promocji, Umowy lub obowiązujących przepisów prawa.

#### § 20. OPŁATY

- Abonent jest zobowiązany do regulowania:
  - opłaty instalacyjnej i aktywacyjnej określonej w Umowie,
  - opłat abonamentowych,
  - opłat za dodatkowe usługi zamówione w ramach menu dekodera telewizyjnego (przy użyciu kodu PIN),
  - innych opłat przewidzianych Cennikami, Regulaminem i Umową, Regulaminem promocji (jeżeli występuje).
- Abonent reguluje płatności na podstawie faktur wystawianych przez Operatora, zgodnie z obowiązującym terminem płatności wskazanym na fakturze.
- Za pierwszy niepełny okres rozliczeniowy opłata abonamentowa cząstkowa będzie naliczona w wysokości 1/30 aktualnej opłaty za daną Usługę pomnożonej przez ilość dni pozostałych od daty instalacji Urządzenia Dostępowego lub Usługi do końca miesiąca.
- Operator może naliczać w wystawianych fakturach opłaty za Usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one jeszcze naliczane, a Operator informował o nich Abonenta i wskazywał sposób i termin naliczenia tych opłat w kolejnych fakturach.
- W przypadku nieuiszczenia opłat w terminie płatności określonym na fakturze i po skierowaniu do Abonenta odpowiedniego wezwania, Operator może ograniczyć świadczenie Usługi do czasu otrzymania płatności. Do czasu otrzymania płatności Operator zwolniony jest z wykonywania obowiązków zapisanych w Umowie i Regulaminie. Ponowne wzniesienie świadczenia Usługi wymaga uregulowania zaległości.
- Operator po uzyskaniu zgody Abonenta może publikować rozliczenia miesięczne zawierające opłaty za Usługi w sposób elektroniczny i doręczać je Abonentowi poprzez Portal Abonenta. W przypadku, gdy Abonent nie otrzyma w sposób elektroniczny powiadomienia o dostępności rozliczenia miesięcznego w terminie 7 dni od końca okresu rozliczeniowego, zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora.
- Operator może wprowadzić dla wybranych usług dodatkowe kanały płatności – przelew elektroniczny, SMS, SMS Premium lub opłatę kartą. Abonent, który zdecyduje się skorzystać z tych dodatkowych kanałów płatności ponosi odpowiedzialność za poprawną, zgodną ze wskazówkami Operatora formę realizacji płatności.
- Za opóźnienie w regulowaniu opłat Operator może pobierać odsetki ustawowe.
- Operator zastrzega sobie prawo do powierzenia firmie windykacyjnej dochodzenia zaległych należności od Abonentów.

## § 21. 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 nienależycie 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 Klienta. Reklamacja może być złożona:
  - w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Klienta, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. z 2018 r. poz. 2188),
  - ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Klienta.
- 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 abonentki 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 Klienta, 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 wzywa 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 reklamację 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 Klienta, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując 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.

## § 22.

- 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 § 21 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 przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, o którym mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne, tj. w sprawie pozasądowego 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:
  - dotądowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
  - zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana w formie papierowej.
- 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 środka komunikacji elektronicznej.
- 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 odpowiedzi na reklamację spełniają wymagania, o których mowa odpowiednio w § 21 ust. 11 oraz § 22 ust. 2 i 3 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia 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 § 21 ust. 4 lit. b, 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 pozasądowego 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/>.

## § 23. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 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, z zastrzeżeniem ust. 4.
- 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](http://www.lukman.pl), treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy określonych w regulaminie świadczenia usług telewizyjnych Lukman TV pod nazwą „Regulamin usług telewizyjnych Lukman TV”.
- 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.
- W przypadku świadczenia usług, które nie są wyszczególnione w Cenniku usług, przygotowywane będą indywidualne umowy abonentki.
- Regulamin obowiązuje dla umów lub aneksów podpisanych od 27.05.2019 r.