

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Spółdzielnię Telekomunikacyjną „WIST” w Łące.

(tekst jednolity wg stanu na dzień 12 grudnia 2018 roku)

Rozdział I Postanowienia ogólne.

§ 1

Regulamin jest wydany na podstawie art. 59 ustawy z dnia 16.07.2004 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171, poz. 1800 z późniejszymi zmianami).

§ 2

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) spółdzielnia – Spółdzielnia Telekomunikacyjna „WIST” w Łące, 36-004 Łąka 175.
- 2) abonent – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej z którą została zawarta umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
- 3) połączenie telekomunikacyjne – jednorazowe wykorzystanie łączny telekomunikacyjnych przez osobę korzystającą z usługi telekomunikacyjnej
- 4) abonament telefoniczny – uprawnienie do stałego korzystania z połączeń telefonicznych za pomocą stacji telefonicznej zainstalowanej u Abonenta i przyłączonej do centrali telefonicznej Spółdzielni.
- 5) urządzenie końcowe – urządzenie stanowiące zakończenie łącza telekomunikacyjnego zainstalowane u Abonenta.
- 6) sieć telekomunikacyjna – zespół funkcjonalnie powiązanych ze sobą urządzeń i linii telekomunikacyjnych.
- 7) cennik usług telekomunikacyjnych – zestawienie przedstawiające nazwy usług świadczonych przez Spółdzielnię, ich ceny, jednostki miary (impulsy) i zasady naliczenia należności za usługi.
- 8) konsument – osoba fizyczna wnioskująca o zawarcie umowy świadczenia usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów nie związanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.

Rozdział II Zakres usług świadczonych przez Spółdzielnię.

§ 3

1. Spółdzielnia świadczy usługi połączeń telekomunikacyjnych, w tym sieci cyfrowej ISDN, transmisji danych w tym dostępu do Internetu, a ponadto wykonuje świadczenia polegające na:
 - dostarczaniu na żądanie abonenta szczegółowego wykazu usług telekomunikacyjnych zrealizowanych z jego stacji telekomunikacyjnej

- sprawdzaniu przez abonenta swojego bilingu przez Internet
 - udzieleniu informacji o numerach abonentów własnej sieci telefonicznej
 - budzenie
 - przekazywanie połączeń
 - ograniczenie połączeń wychodzących
 - inne zgodnie z aktualną ofertą usług i Cennikiem Usług Telekomunikacyjnych.
2. Zamówienie na dodatkowe opcje usługi Abonent składa w Biurze Obsługi Klienta w Łące lub w Biurze Obsługi Klienta w Sokołowie Młp. w formie pisemnej, w przypadku gdy usługa jest odpłatna, a w dowolnej formie jeśli usługa jest bezpłatna.

§ 4

Połączenie telekomunikacyjne jest realizowane w ruchu automatycznym, przy czym Spółdzielnia umożliwia Abonentom realizację połączeń: miejscowych, strefowych, międzymiastowych, międzynarodowych oraz innych usług telekomunikacyjnych świadczonych w sieciach innych dostawców stosowanie do zawartych z nimi umów.

§ 5

Abonent zobowiązany jest do uiszczania niezależnie od ilości zrealizowanych połączeń stałej opłaty abonamentowej na którą składa się:

- zapewnienie sprawności łącza z zakończeniem sieci oraz utrzymanie ich w gotowości do świadczenia usług,
- stały dostęp do sieci telefonicznej Spółdzielni z możliwością korzystania z usług,
- możliwość korzystania z usług telekomunikacyjnych na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Spółdzielnię Telekomunikacyjną „WIST” w Łące i Cenniku Usług Telekomunikacyjnych.

Za utrzymanie sieci telekomunikacyjnej w gotowości do świadczenia usług niezależnie od zrealizowanej ilości połączeń pobiera się od Abonenta opłatę stałą – abonament.

Abonament pobierany jest w czasie od uruchomienia odpowiedniego zakończenia sieci telekomunikacyjnej do czasu odłączenia od sieci w wyniku rozwiązania, wygaśnięcia lub zmiany umowy.

Rozdział III Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

§ 6

1. Spółdzielnia świadczy usługi telekomunikacyjne zgodnie z obowiązującym prawem, zawartą umową i Regulaminem świadczeń usług telekomunikacyjnych z zachowaniem wymaganej jakości określonej przepisami prawa.
2. O jakości świadczonych usług Spółdzielnia informuje Abonentów podając do publicznej wiadomości wskaźniki jakości usług telekomunikacyjnych poprzez zamieszczenie na stronie internetowej Spółdzielni oraz umożliwia ich pobranie w Biurze Obsługi Klienta w Łące i w Biurze Obsługi Klienta w Sokołowie Młp..

§ 7

1. Przez zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych Spółdzielnia zobowiązuje się do zapewnienia dostępu do jej sieci telekomunikacyjnej, uruchomienia zakończenia sieci, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania

umowy, Regulaminu i terminowego uiszczania abonamentu oraz opłaty za wykonane usługi.

2. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych może być zawarta na czas określony - co najmniej na okres jednego miesiąca lub na czas nieokreślony.
- 2a. W przypadku Konsumenta początkowy okres obowiązywania umowy zawartej na czas określony nie może być dłuższy niż 24 miesiące, dla pozostałych Abonentów na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy.
3. W przypadku aparatów samoinkasujących osoba korzystająca z aparatu zawiera ze Spółdzielnią jednorazową umowę o połączenie telefoniczne z chwilą uzyskania połączenia z wybranym urządzeniem końcowym.

§ 8

1. Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych Spółdzielnia zawiera w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej w terminie 30 dni od złożenia wniosku po spełnieniu przez wnioskodawcę warunków wynikających z Regulaminu z zastrzeżeniem § 7 ust. 3. W przypadku zawierania umowy z konsumentem przed jej zawarciem Spółdzielnia poinformuje go o prawie wyboru jej formy.
2. Umowa o której mowa w ust. 1 powinna zawierać co najmniej:
 - nazwę, adres i siedzibę Spółdzielni,
 - rodzaj świadczonych usług,
 - elementy składające się na opłatę abonamentową,
 - okres rozliczeniowy,
 - czas oczekiwania na przyłączenie do sieci, który nie powinien być dłuższy niż 24 miesiące chyba, że z przyczyn niezależnych od Spółdzielni nie będzie to możliwe,
 - numer stacji telefonicznej przydzielonej Abonentowi,
 - dane dotyczące cen uwidocznione w Cenniku Usług Telekomunikacyjnych, który stanowi integralną część umowy,
 - czas trwania umowy, warunki przedłużenia i rozwiązania umowy, tryb i warunki dokonywania jej zmian,
 - wysokość kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,
 - tryb postępowania reklamacyjnego,
 - w przypadku konsumenta informację o możliwości zakończenia sporu polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

§ 9

1. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych może być zawarta z osobą która okaże się:
 - stosownym dokumentem potwierdzającym prawo do dysponowania lokalem lub nieruchomością
 - zameldowaniem, gdy miejscem zainstalowania zakończenia sieci telekomunikacyjnej jest lokal mieszkalny
 - pisemną zgodą właściciela (użytkownika wieczystego lub członka Spółdzielni mieszkaniowej) w przypadku gdy umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawiera osoba dysponująca lokalem, nieruchomością na podstawie innego tytułu prawnego niż własność, użytkowanie wieczyste lub spółdzielcze prawo do lokalu.

2. Spółdzielnia może odmówić zawarcia umowy w przypadku, jeżeli uzyskała informację o braku wiarygodności płatniczej tej osoby udzielonej przez Biuro Informacji Gospodarczej jak również, gdy nie spełnia warunków określonych w ust. 1.

§ 10

1. Osoby zamierzające zawrzeć umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych zobowiązują się wykazać swoją tożsamość.
2. Dowodem tożsamości w przypadku osób fizycznych jest dowód osobisty lub inny dokument tożsamości, a dla osób prawnych i jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej – odpis z właściwego rejestru lub ewidencji.
3. Spółdzielnia zastrzega sobie prawo żądania przedstawienia dodatkowych dokumentów lub informacji nie wymienionych w ust. 2.

§ 11

1. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych może ulec zmianie za porozumieniem stron wyrażonym na piśmie w formie Aneksu do umowy, w formie elektronicznej lub dokumentowej.
2. W przypadku zawarcia umowy na czas określony może być przedłużona na wniosek Abonenta.

§ 12

1. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych może być rozwiązana przez:
 - Abonenta za 30 dniowym okresem wypowiedzenia złożonego na piśmie
 - w każdym czasie na podstawie zgodnych oświadczeń Abonenta i Spółdzielni
 - przez Spółdzielnię w przypadkach określonych w § 31 ust. 3.

§ 13

Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych wygasa w przypadku:

- 1) upływu okresu, na który została zawarta
- 2) śmierci Abonenta
- 3) ustania bytu osoby prawnej lub likwidacji jednostki organizacyjnej z którą zawarto umowę.

§ 14

1. Po rozwiązaniu, wygaśnięciu lub po stosownej zmianie treści umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych Abonent ma obowiązek udostępnić Spółdzielni lokal lub nieruchomość celem demontażu urządzeń końcowych będących własnością Spółdzielni oraz zwrócić te urządzenia na swój koszt chyba, że zostaną one odebrane przez Spółdzielnię z miejsca ich instalacji.
2. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy Abonent zobowiązany jest uregulować wszystkie opłaty należne Spółdzielni, a w przypadku nadpłaty Spółdzielnia zobowiązana jest do jej zwrotu Abonentowi w terminie 7 dni.

Rozdział IV

Warunki wykonywania usług i zakres usług serwisowych.

§15

1. Abonent jest obowiązany udostępnić pracownikom Spółdzielni nieruchomość lub lokal w celu przyłączenia zakończenia sieci.

2. Obowiązek określony w ust. 1 dotyczy również sprawdzenia stanu technicznego zakończenia sieci o ile jest to konieczne do należytego świadczenia usług lub rozpatrzenia reklamacji.

§ 16

1. W ramach opłaty za uzyskanie dostępu do sieci telekomunikacyjnej Spółdzielnia wykonuje przyłącze do budynku, instalację wewnętrzną i sprawdza działanie urządzenia końcowego.
2. Abonent może zlecić Spółdzielni za odpłatnością wykonanie dodatkowego urządzenia końcowego.
3. Za prawidłowe działanie urządzenia końcowego będącego własnością Abonenta, w tym za prawidłową jego konfigurację odpowiedzialność ponosi Abonent.
4. W przypadku dostarczenia przez Spółdzielnię Abonentowi urządzeń końcowych stanowiących własność Spółdzielni Abonent zobowiązany jest do korzystania z nich zgodnie z przeznaczeniem bez prawa ingerencji w ustawienia konfiguracyjne tych urządzeń.

§ 17

1. Spółdzielnia jest obowiązana dokonać przeniesienia stacji telekomunikacyjnej na obszarze własnej sieci telekomunikacyjnej pod warunkiem istnienia możliwości technicznych.
2. Abonent może żądać zatrzymania numeru stacji w przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca prowadzenia działalności z zastrzeżeniem ust. 1.

§ 18

1. Numer stacji telekomunikacyjnej ustala i nadaje Spółdzielnia.
2. Numer stacji telekomunikacyjnej może być zmieniony za odpłatnością na wniosek Abonenta jeżeli jest to możliwe technicznie.
3. Zmiany numeru stacji telekomunikacyjnej może dokonywać nieodpłatnie Spółdzielnia, gdy jest to podyktowane względami technicznymi po uprzednim zawiadomieniu Abonenta co najmniej na jeden miesiąc przed dokonaną zmianą.
4. Urządzenie końcowe stanowiące zakończenie łącza musi posiadać świadectwo homologacji, certyfikat, deklarację, znak zgodności.
5. W razie stwierdzenia braku dokumentu określonego w ust. 4 Spółdzielnia jest uprawniona do odmowy podłączenia Abonenta do sieci lub zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych.

§ 19

Abonent powinien korzystać z urządzenia telekomunikacyjnego w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu sieci telekomunikacyjnej Spółdzielni.

§ 20

1. W ramach obsługi serwisowej Spółdzielnia zapewnia Abonentowi:
 - sprawność sieci telekomunikacyjnej od urządzenia końcowego zainstalowanego u Abonenta do styku z siecią innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych,
 - bezpłatne okresowe przeglądy stanu technicznego pracy łącza,
 - bezpłatne usuwanie awarii i usterek,
 - sprawdzanie instalacji wykonanej przez abonenta.
- 1a. W przypadku awarii, konieczności usunięcia usterek Abonent zgłasza usługę

serwisową telefonicznie na numer 17 7721914 lub za pomocą poczty elektronicznej na konto e-mail: serwis@wist.com.pl

2. Spółdzielnia zobowiązuje się usunąć awarię lub usterkę uniemożliwiającą korzystanie z usług telekomunikacyjnych w ciągu 24 godzin w dniach roboczych (tj. od poniedziałku do piątku) od chwili jej zgłoszenia, chyba, że nie jest to możliwe z przyczyn niezależnych od Spółdzielni.

§ 21

1. Spółdzielnia zapewnia Abonentowi poufność informacji o świadczonych usługach na jego rzecz.
2. Poufność ta obejmuje informacje dotyczące faktur, okoliczności o rodzaju połączenia, prób uzyskania połączenia, a także identyfikacji bądź lokalizacji zakończenia sieci pomiędzy, którymi dokonywano połączenie.

§ 22

1. Spółdzielnia za pisemną zgodą Abonenta umieszcza i publikuje dane o Abonentach w książce telefonicznej wydawanej samodzielnie lub z innym przedsiębiorcą telekomunikacyjnym zawierającą: numer stacji telefonicznej, nazwisko i imię Abonenta, nazwę miejscowości, ulicę.
2. Abonent może wyrazić zgodę na rozszerzenie danych, o których mowa w ust. 1
3. Abonent będący osobą fizyczną może złożyć „zastrzeżenie numeru”, aby Spółdzielnia nie udzieliła informacji o jego numerze telefonicznym.

§ 23

1. Spółdzielnia jest uprawniona do przetwarzania następujących danych dotyczących Abonenta będącego osobą fizyczną:
 - 1) nazwisk i imion oraz imion rodziców
 - 2) daty i miejsca urodzenia
 - 3) adresu i miejsca zameldowania
 - 4) numeru ewidencyjnego PESEL oraz nazwę serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość.
2. Przetwarzanie danych Abonenta nie będącego osobą fizyczną może dotyczyć w szczególności:
 - 1) nazwy, siedziby i adresu
 - 2) numeru identyfikacji podatkowej NIP
 - 3) numeru REGON
 - 4) rodzaju prowadzonej działalności gospodarczej
 - 5) numeru konta bankowego.

Rozdział IVa **Funkcjonalność świadczenia usług**

§ 23a

1. W ramach funkcjonalności świadczenia usług Spółdzielnia:
 - 1) zapewnia Abonentowi połączenia z numerami alarmowymi,
 - 2) gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie,
 - 3) informuje Abonenta o wszelkich ograniczeniach w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych, a także w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji,

- 4) informuje o procedurach dotyczących pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza oraz o ich wpływie na jakość świadczonych usług,
- 5) informuje o działaniach podejmowanych w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności w sieci i usług.

Rozdział V Odpowiedzialność

§ 24

Spółdzielnia ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie określonym umową, Regulaminem, Prawem telekomunikacyjnym oraz Kodeksem Cywilnym.

§ 25

W przypadku nie zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w terminie określonym w § 8 ust. 1 oraz w przypadku nie dotrzymania z winy Spółdzielni terminu określonego w umowie rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych Spółdzielnia jest zobowiązana do zapłacenia Abonentowi za każdy dzień zwłoki 1/30 opłaty abonamentowej aktualnie obowiązującej.

§ 26

Spółdzielnia zobowiązuje się:

1. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi płatnej okresowo Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
2. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
3. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwającej dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
4. W przypadku zadłużenia Abonenta Spółdzielnia może dokonać potrącenia z kwoty należnego Abonentowi odszkodowania. W przypadku braku zadłużenia albo gdy wysokość odszkodowania przewyższa zadłużenie kwota odszkodowania zostanie zaliczona na poczet bieżących należności albo wypłacona Abonentowi zgodnie z jego życzeniem w terminie 14 dni.
5. Aktualny Cennik Usług Telekomunikacyjnych Spółdzielnia publikuje na stronie internetowej www.wist.com.pl.

Rozdział VI Opłaty za usługi telekomunikacyjne.

§ 27

1. Zakres świadczonych przez Spółdzielnię usług telekomunikacyjnych, wysokość opłat za usługi, zasady ich rozliczania określone są w Cenniku Usług Telekomunikacyjnych.
2. W przypadku podwyższenia cen usług telekomunikacyjnych Abonent powiadamiany jest pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego o zakresie zmian i terminie ich wprowadzenia, z pouczeniem możliwości wypowiedzenia umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen oraz, że w takim przypadku nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.

3. Czas trwania połączenia jest rejestrowany od chwili zgłoszenia się wywołwanego urządzenia końcowego do chwili rozłączenia się urządzenia wywołującego i stanowi podstawę do naliczenia opłaty za połączenie zgodnie z Cennikiem Usług Telekomunikacyjnych obowiązującym w dniu wykonywania połączenia.
4. Spółdzielnia może udzielać ulg w opłatach za świadczenia usług telekomunikacyjnych w wysokości ustalonej zgodnie z przepisami wewnętrznymi Spółdzielni. Wysokość ulg może być określona generalnie lub indywidualnie w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranych z Abonentami.

§ 28

Wolne od opłaty są połączenia na numery alarmowe, a w szczególności Pogotowie Ratunkowe, Pogotowie Straży Pożarnej, Pogotowie Policji, Pogotowie Energetyczne, Pogotowie Gazowe, Pogotowie Wodociągowe, Służby Ratownicze obsługiwane przez numer 112, a także połączenia z Biurem Obsługi Klienta w Łące i Sokołowie Młp., Biurem Obsługi Internetu, Biurem Napraw w Łące.

§ 29

1. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczania opłat zgodnie z Cennikiem Usług Telekomunikacyjnych, a w szczególności:
 - opłaty jednorazowej za przyłączenie zakończenia sieci,
 - opłaty abonamentowej,
 - opłaty za wszystkie połączenia telekomunikacyjne i inne usługi zrealizowane z jego zakończenia sieci.
2. Wykonywane usługi telekomunikacyjne rozliczane są w okresie jednego miesiąca kalendarzowego.
3. Podstawą rozliczeń jest faktura VAT wystawiona za okres rozliczeniowy chyba, że umowa z Abonentem stanowi inaczej.

§ 30

1. Należność za usługi telekomunikacyjne jest płatna w terminie wskazanym w fakturze VAT, jednak nie krótszym niż 7 dni od jej otrzymania.
2. Należność wynikającą z faktury VAT Abonent uiszcza inkasentowi lub płaci w kasie Spółdzielni względnie na rachunek bankowy Spółdzielni.
3. Za dzień zapłaty faktury VAT na rachunek bankowy Spółdzielni uważa się dzień uznania tego rachunku.
4. Jeżeli opłata nie zostanie uiszczona w terminie Spółdzielnia nalicza odsetki ustawowe.
5. Zgłoszenie reklamacji co do wysokości należności nie zwalnia Abonenta z obowiązku jej regulowania.

§ 31

1. W przypadku gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności za wykonane usługi telekomunikacyjne przez jeden okres rozliczeniowy Spółdzielnia podejmuje działania mające na celu odzyskanie należności.
2. W ramach działań o których mowa, w ust. 1 Spółdzielnia może:
 - ograniczyć świadczenie usług telekomunikacyjnych, utrzymując świadczenie usług nie powiększających zadłużenia Abonenta, w tym przekazywanie połączeń do Abonenta lub połączeń nieodpłatnych,

- ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki niniejszego Regulaminu lub umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych albo podejmie działania utrudniające bądź uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych.
- 3. Spółdzielnia może jednostronnie ze skutkiem natychmiastowym rozwiązać umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Abonentem, któremu uprzednio ograniczyła lub zawiesiła świadczenie usług telekomunikacyjnych, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do:
 - zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 15 dni, w przypadku opóźnienia płatności za usługi telekomunikacyjne
 - usunięcia przyczyn zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług telekomunikacyjnych w przypadkach o których mowa w ust. 2.

Rozdział VII Reklamacje.

§ 32

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji w związku z:
 - niedotrzymaniem z winy Spółdzielni wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez jednostki, o których mowa w art. 81 ust. 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne
 - niedotrzymaniem z winy Spółdzielni terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych
 - niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi telekomunikacyjnej
 - nieprawidłowym obliczeniem należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
2. Reklamację wnosi się pisemnie, ustnie - telefonicznie, osobiście do protokołu a także w formie elektronicznej. W przypadku złożenia reklamacji ustnie albo pisemnie, Spółdzielnia niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie a w pozostałych przypadkach w terminie 14 dni, od dnia jej złożenia z tym że ten termin nie dotyczy, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielona w terminie 14 dni.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko (nazwę), adres zamieszkania albo siedziby wnoszącego reklamację
 - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu wraz z podaniem okoliczności uzasadniających reklamację
 - podanie przydzielonego reklamującemu numeru, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług albo adres zakończenia sieci
 - datę złożenia wniosku o zawarcie umowy, reklamacji dotyczącego wyznaczonego terminu jej zawarcia
 - datę zawarcia umowy
 - wysokość kwoty odszkodowania lub innych należności gdy reklamujący żąda ich wypłaty
 - numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty należności albo wniosek o zaliczenie jej na poczet przyszłych płatności
 - podpis reklamującego, gdy reklamacja została wniesiona w formie pisemnej.

4. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków umożliwiających jej rozstrzygnięcie, Spółdzielnia wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin nie krótszy niż 7 dni z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania.
5. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa świadczenia usługi lub od dnia w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury, gdy Abonent kwestionuje obliczenie należności. Niedotrzymanie tego terminu skutkuje pozostawieniem jej bez rozpoznania o czym powiadamia się wnoszącego reklamację.
6. Spółdzielnia zobowiązana jest rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania.
7. Spółdzielnia może dokonać potrącenia swoich należności z należnością Abonenta w przypadku posiadania przez niego zaległości wobec Spółdzielni. W przypadku braku zadłużenia kwota nadpłaty może zostać zaliczona na poczet przyszłych płatności albo zwrócona Abonentowi zgodnie z jego życzeniem.
8. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać rozstrzygnięcie o uznaniu lub o odmowie uznania reklamacji. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części odpowiedź na reklamację powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne a ponadto pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym. Spór cywilnoprawny między Konsumentem a Spółdzielnią może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
9. W sprawach nieuregulowanych niniejszym postępowaniem stosuje się przepisy Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. 2014, poz. 284).

Rozdział VIII

Postanowienia końcowe.

§ 33

W sprawach nie uregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 16.07.2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171, poz. 1800 z późniejszymi zmianami) wraz z przepisami wykonawczymi do tej ustawy oraz przepisy Kodeksu Cywilnego.

§ 34

Wszystkie zmiany Regulaminu będą podane do wiadomości co najmniej jeden okres rozliczeniowy przed ich wejściem w życie z pouczeniem, że Abonent ma prawo wypowiedzieć umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w przypadku nie zaakceptowania zmian, z tym, że wówczas nie przysługuje mu roszczenie odszkodowawcze.

§ 35

Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 stycznia 2007 roku i uwzględnia zmiany Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Spółdzielnię Telekomunikacyjną „WIST” w Łące wprowadzone Uchwałą nr 2/2010 Zarządu Spółdzielni Telekomunikacyjnej „WIST” w Łące z dnia 30 września 2010 roku, która weszła w życie od 01 grudnia 2010 roku oraz Uchwałą nr 2/2013 Zarządu Spółdzielni Telekomunikacyjnej „WIST” w Łące z dnia 26 kwietnia 2013 roku, która weszła w

życie od 20 czerwca 2013 roku oraz Uchwałą nr 7a/2014 z dnia 30 maja 2014 roku Zarządu Spółdzielni Telekomunikacyjnej „WIST” w Łące, która wchodzi w życie od 8 czerwca 2014 roku oraz Uchwałą nr 7/2018 z dnia 31 lipca 2018 roku Zarządu Spółdzielni Telekomunikacyjnej „WIST” w Łące, która wchodzi w życie od 12 września 2018 roku oraz Uchwałą nr 8/2018 z dnia 31 października 2018 roku Zarządu Spółdzielni Telekomunikacyjnej „WIST” w Łące, która wchodzi w życie od 12 grudnia 2018 roku.