

REGULAMIN

świadczenia usług internetowych przez Spółdzielnię Telekomunikacyjną „WIST” w Łące

Regulamin świadczenia usług internetowych przez Spółdzielnię Telekomunikacyjną „WIST” w Łące, zwanym dalej Regulaminem wydany jest na podstawie art. 59 ustawy z dnia 16.07.2004 roku Prawo telekomunikacyjne (tekst jednolity Dz.U. z 2019, poz. 2460) i określa ogólne warunki świadczenia usług internetowych przez Spółdzielnię Telekomunikacyjną „WIST” w Łące z siedzibą w Łące, 36-004 Łąka 175, zwaną dalej Spółdzielnią oraz wzajemne prawa i obowiązki Spółdzielni oraz Abonentów korzystających ze świadczonych usług internetowych.

Rozdział I Postanowienia ogólne

§ 1

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej z którą została zawarta umowa o świadczenie usług internetowych,
2. abonament – opłata miesięczna za możliwość korzystania przez Abonenta z usług Spółdzielni oraz za utrzymanie infrastruktury niezbędnej do świadczenia usług,
3. awaria – techniczna wada sieci telekomunikacyjnej całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z usług internetowych, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania siły wyższej,
4. Biuro Obsługi Klienta – jednostka Spółdzielni wyznaczona do kontaktów z Abonentami,
5. Cennik Usług Internetowych – zestawienie przedstawiające nazwy usług świadczonych przez Spółdzielnię, ich ceny, jednostki miary i zasady naliczenia należności za usługi, zwany dalej Cennikiem,
6. Konsument – osoba fizyczna wnosząca o zawarcie umowy świadczenia usług internetowych lub korzystająca z takich usług dla celów nie związanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu,
7. okres rozliczeniowy – jednomiesięczny okres liczony od początku do końca miesiąca kalendarzowego, chyba że w Umowie lub Regulaminie Promocji określono inaczej, w którym naliczane są należności za wyświadczone Abonentowi Usługi,
8. połączenie internetowe – jednorazowe wykorzystanie łącz telekomunikacyjnych przez osobę korzystającą z usługi internetowej,
9. sieć telekomunikacyjna WIST – zespół funkcjonalnie powiązanych ze sobą urządzeń telekomunikacyjnych,
10. siła wyższa – zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej,
11. umowa o świadczenie usług internetowych – umowa o świadczenie usługi internetowej zawarta pomiędzy Abonentem a Spółdzielnią, zwana dalej umową,
12. urządzenie abonenckie lub urządzenie końcowe – urządzenie stanowiące zakończenie łącza internetowego (modem, router) zainstalowane u Abonenta,
13. usługa internetowa – usługa telekomunikacyjna, polegająca na zapewnieniu stałego dostępu do Internetu,
14. usterka – techniczna wada sieci telekomunikacyjnej obniżająca jakość usługi internetowej lecz umożliwiającą korzystanie z tej usługi.

Rozdział II Zakres i warunki świadczenia usług internetowych

§ 2

1. Spółdzielnia zobowiązuje się do świadczenia usług internetowych w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, umowie i Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania.
2. Usługi internetowe, świadczone na rzecz Abonenta na podstawie umowy, nie mogą być przez niego przenoszone na rzecz osób trzecich bez pisemnej zgody Spółdzielni.
3. Spółdzielnia jest zobowiązana do przeniesienia dostępu do sieci Internet pod warunkiem istnienia możliwości technicznych.
4. Spółdzielnia jako nowy dostawca usługi internetowej aktywuje usługę internetową w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet, potwierdzonym niezwłocznie na trwałym nośniku.
5. Spółdzielnia jako dotychczasowy dostawca usługi internetowej zobowiązuje się świadczyć usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usługi internetowej z Abonentem terminu aktywacji tej usługi.

§ 3

1. W ramach korzystania z usług internetowych Abonent zobowiązany jest:
 - a) niezwłocznie powiadomić Spółdzielnię o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach lub przerwach w świadczeniu usług internetowych oraz o niewłaściwej jakości tych usług,
 - b) nie dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody,
 - c) nie umożliwiać korzystania z usług internetowych osobom trzecim poza lokalem,
 - d) nie prowadzić jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci Internet,
 - e) nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową Spółdzielni lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów Spółdzielni, służących udostępnieniu i monitorowaniu usług internetowych oraz urządzeń i łączy Spółdzielni, przeznaczonych do przekazywania informacji na odległość,
 - f) przestrzegać przepisów prawa, treści Regulaminu i umowy, a w szczególności nie przekazywać treści o charakterze bezprawnym.
2. Spółdzielnia wykonuje przyłącz do budynku, montaż urządzenia końcowego i sprawdza jego działanie. Abonent może zlecić Spółdzielni za odpłatnością wykonanie dodatkowego urządzenia końcowego.
3. Na podstawie niniejszego Regulaminu Spółdzielnia ma prawo do zawieszenia świadczenia usługi internetowej do czasu zaprzestania naruszeń, polegających na nieprzestrzeganiu postanowień określonych w ust. 1.
4. Spółdzielnia co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.

§ 4

1. Instalowanie urządzeń abonenckich, stanowiących zakończenie łącza (modem, router), nabytych przez Abonenta oraz niezbędnego oprogramowania jest wykonywane przez Abonenta we własnym zakresie.
2. Urządzenia abonenckie (modem, router) stanowiące własność Spółdzielni są instalowane przez Spółdzielnię bez ingerencji w sprzęt Abonenta.
3. Abonent powinien korzystać z urządzeń w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu sieci internetowej.
4. Usługa internetowa świadczona jest przez 24 godziny na dobę, przy czym Spółdzielnia zastrzega sobie możliwość krótkich przerw ze względu na czynności związane z obsługą systemu.

Rozdział III

Umowa o świadczenie usług internetowych

§ 5

1. Wniosek o zawarcie umowy Abonent składa na formularzu, w którym określa on zakres świadczonych na jego rzecz usług. Do wniosku należy dołączyć pisemną zgodą właściciela (użytkownika wieczystego lub członka Spółdzielni mieszkaniowej) w przypadku gdy umowę

- zawiera osoba dysponująca lokalem, nieruchomością na podstawie innego tytułu prawnego niż własność, użytkowanie wieczyste lub spółdzielcze prawo do lokalu oraz inne dokumenty niezbędne do zawarcia umowy.
2. W terminie do 30 dni po pozytywnym rozpatrzeniu wniosku następuje zawarcie umowy w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej. W przypadku zawierania umowy z konsumentem przed jej zawarciem Spółdzielnia poinformuje go o prawie wyboru jej formy.
 3. Umowa zobowiązuje Spółdzielnię do stałego świadczenia usług internetowych w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, a Abonenta - do przestrzegania postanowień Regulaminu oraz uiszczania opłat za usługi wykonywane na jego rzecz, wg obowiązującego Cennika.
 4. Umowa może być zawarta na czas określony co najmniej na okres jednego miesiąca lub na czas nieokreślony.
 5. Umowa powinna zawierać co najmniej:
 - a) strony umowy, w tym nazwę, adres i siedzibę Spółdzielni,
 - b) rodzaj świadczonych usług,
 - c) elementy składające się na opłatę abonamentową,
 - d) okres rozliczeniowy,
 - e) czas oczekiwania na przyłączenie do sieci lub termin rozpoczęcia świadczenia usługi internetowej, który nie powinien być dłuższy niż 24 miesiące chyba, że z przyczyn niezależnych od Spółdzielni nie będzie to możliwe,
 - f) dane dotyczące cen uwidocznione są w Cenniku, który stanowi integralną część Umowy,
 - g) czas trwania umowy, warunki przedłużenia i rozwiązania umowy, tryb i warunki dokonywania jej zmian,
 - h) wysokość kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi internetowej,
 - i) tryb postępowania reklamacyjnego,
 - j) w przypadku konsumenta informację o możliwości zakończenia sporu polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
 6. Umowa może ulec zmianie za porozumieniem stron wyrażonym na piśmie, w formie elektronicznej lub dokumentowej.
 7. Umowa zawarta na czas określony przekształca się po upływie czasu, na jaki została zawarta w umowę na czas nieokreślony na warunkach określonych w Cenniku chyba, że Abonent na 30 dni przed upływem okresu, na który Umowa została zawarta złoży na piśmie oświadczenie o jej rozwiązaniu lub też zawrze kolejną Umowę na czas określony. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy, Spółdzielnia w terminie nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta informuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku o jej automatycznym przedłużeniu, sposobach jej rozwiązania, a także o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.
 - 7¹ W przypadku, gdy Umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług objętych Umową.
 8. Abonent jest zobowiązany do zgłaszania wszelkich zmian odnośnie danych, niezbędnych do wystawienia faktur za wykonywane na jego rzecz usługi.

Rozdział IV Odpowiedzialność

§ 6

1. Spółdzielnia zobowiązuje się zapewnić funkcjonowanie oraz dostęp do uruchomionych usług zgodnie z posiadanymi możliwościami organizacyjnymi i technicznymi.
2. Spółdzielnia odpowiada za nie wykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w zakresie określonym w umowie, Regulaminie oraz obowiązujących przepisach prawa.
3. W przypadku nie zawarcia umowy w terminie określonym w § 5 ust. 2 oraz w przypadku nie dotrzymania z winy Spółdzielni terminu rozpoczęcia świadczenia usługi określonego w umowie, Spółdzielnia jest zobowiązana do zapłacenia Abonentowi odszkodowania w wysokości 1/30 określonej w umowie miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień przekroczenia terminu.
4. 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, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.

Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.

5. Spółdzielnia nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) treści przekazywane przez Abonenta,
 - b) zabezpieczenie danych i oprogramowania urządzeń Abonenta przed ingerencją osób trzecich,
 - c) rejestrację domen dokonywaną przez Abonenta,
 - d) wadliwe wykonanie usługi w przypadku zainstalowania i używania urządzeń stanowiących własność Abonenta,
 - e) wadliwe wykonanie usługi w wyniku użycia przez Abonenta parametrów konfiguracyjnych innych niż podanych przez Spółdzielnię.
- 5¹ Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usług internetowych z przyczyn leżących po stronie Spółdzielni będącej dotychczasowym dostawcą usług internetowych Abonentowi przysługuje od niej odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
- 5² Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usług Internetowych z przyczyn leżących po stronie Spółdzielni będącej nowym dostawcą usług Abonentowi przysługuje od niej odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych dotychczasowego dostawcy usługi Internetowej.
- 5³ W przypadkach, o których mowa w ust. 5¹ i 5² kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od terminu określonego w § 2 ust. 4, do dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet.
6. Spółdzielnia zapewnia poufność informacji o świadczonych na rzecz Abonentów usługach internetowych.
7. Osobom trzecim udziela się informacji o przyjętych do wykonania lub wykonanych usługach internetowych tylko w przypadkach przewidzianych prawem.
8. Spółdzielnia zobowiązana jest do zachowania poufności danych, zgromadzonych o jej Abonentach, które Abonenci podają w umowie i wszelkich innych formularzach nie przeznaczonych do publicznej wiadomości.
9. Spółdzielnia przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, poprzez publikację na stronie internetowej www.wist.com.pl
10. Spółdzielnia podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi usługami, w tym:
 - a) eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług,
 - b) przerwanie lub ograniczenie świadczenia usługi na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
11. W przypadku podjęcia środków, o których mowa w ust. 10 Spółdzielnia nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków, chyba że zostały zakazane w drodze decyzji Prezesa UKE.
12. Spółdzielnia podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami. Podejmowane środki zapewniają poziom bezpieczeństwa odpowiedni do stopnia ryzyka, przy uwzględnieniu najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków.
13. Spółdzielnia jest obowiązana do informowania Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. W przypadku wystąpienia takiego ryzyka informacje będą dostępne na stronie internetowej www.wist.com.pl
14. Spółdzielnia rekomenduje sposoby zabezpieczenia przez Abonenta urządzeń podpiętych do sieci zgodnie z zaleceniami wskazanymi w instrukcji obsługi urządzenia i/lub dokumencie gwarancji.

§ 7

1. W ramach obsługi serwisowej Spółdzielnia zapewnia Abonentowi:
 - a) sprawność sieci telekomunikacyjnej od urządzenia końcowego zainstalowanego u Abonenta do styku z siecią innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych,
 - b) bezpłatne okresowe przeglądy stanu technicznego pracy łącza,
 - c) bezpłatne usuwanie awarii i usterek,

- d) sprawdzanie instalacji wykonanej przez Abonenta.
2. W przypadku awarii/usterki, konieczności ich usunięcia Abonent zgłasza telefonicznie na numer 17 7727700, za pomocą poczty elektronicznej na konto e-mail: pomoc@wist.com.pl lub w Biurze Obsługi Klienta.
3. Zgłoszenie dotyczące awarii/ usterki w świadczeniu usługi internetowej powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej awarii/usterki.
4. Spółdzielnia zobowiązuje się usunąć awarię/usterkę 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.

Rozdział V Funkcjonalność świadczenia usług

§ 8

W ramach funkcjonalności świadczenia usług Spółdzielnia:

- a) gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego,
- b) informuje o wszelkich ograniczeniach w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji, działaniach podejmowanych w związku z przypadkami naruszania bezpieczeństwa lub integralności w sieci i usług,
- c) informuje o procedurach wprowadzonych przez dostawcę usług w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, wraz z informacją o ich wpływie na jakość świadczonych usług.

Rozdział VI Opłaty za usługi internetowe

§ 9

1. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczenia opłat zgodnie z Cennikiem, a w szczególności:
 - a) opłaty jednorazowej za przyłączenie do sieci Spółdzielni,
 - b) opłaty abonamentowej,
 - c) opłaty za pozostałe usługi.
2. Opłaty są naliczane i płatne za cały Okres Rozliczeniowy.

§ 10

1. Należność za usługi 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.
6. Zakres świadczonych przez Spółdzielnię usług internetowych, wysokość opłat za usługi, zasady ich rozliczania określone są w Cenniku.
7. Aktualny Cennik Spółdzielnia publikuje na stronie internetowej www.wist.com.pl oraz udostępnia w Biurze Obsługi Klienta.

§ 11

1. W przypadku podwyższenia cen usług internetowych Abonent powiadamiany jest z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, z pouczeniem o możliwości wypowiedzenia Umowy Abonenckiej z powodu braku akceptacji podwyższenia cen oraz, że w takim przypadku Spółdzielnia nie przysługuje zwrot ulgi, chyba że konieczność wprowadzenia zmiany następuje na skutek zmiany przepisów prawa. Wypowiedzenie musi być wyrażone na piśmie i złożone w siedzibie Spółdzielni lub przesłane listem poleconym na adres Spółdzielni.
2. Nie wypowiedzenie Umowy Abonenckiej przez Abonenta do dnia, od którego obowiązuje nowy Cennik, oznacza jego zgodę na kontynuowanie Umowy na nowych warunkach.

3. Spółdzielnia może udzielać ulg w opłatach za świadczenie usług internetowych w wysokości ustalonej zgodnie z przepisami wewnętrznymi Spółdzielni. Wysokość ulg może być określona generalnie lub indywidualnie w Umowach o świadczenie usług internetowych zawieranych z Abonentami.

Rozdział VII Reklamacje

§ 12

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji w związku z:
 - a) niedotrzymaniem z winy Spółdzielni wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi internetowej,
 - b) niedotrzymaniem z winy Spółdzielni terminu rozpoczęcia świadczenia usług internetowych,
 - c) niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi internetowej,
 - d) nieprawidłowym obliczeniem należności z tytułu świadczenia usługi internetowej.
2. Reklamacja może być wniesiona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego określonego w Umowie, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi albo od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi. Reklamację wniesioną po upływie terminów, o których mowa w zdaniu poprzednim, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Spółdzielnia powiadamia niezwłocznie Abonenta.
3. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty określonej na fakturze VAT opłaty.
4. Reklamacja powinna być złożona w formie pisemnej, przesłana przesyłką pocztową na adres Spółdzielni lub złożona osobiście w Biurze Obsługi Klienta. Reklamacja może być również złożona ustnie w Biurze Obsługi Klienta lub telefonicznie z czego zostanie sporządzony protokół przyjęcia reklamacji.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) nazwisko, imię albo nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby Abonenta,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) przydzielony reklamującemu numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Spółdzielnię lub adres miejsca urzędzenia końcowego lub adres lokalu,
 - e) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług,
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub zwrotu innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
 - h) podpis Abonenta w przypadku reklamacji wniesionej pisemnie.
6. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Klienta nie spełnia któregokolwiek z warunków określonych w ust. 5 lit a - h, Spółdzielnia o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamację nieuzupełnioną pozostawia się bez rozpoznania.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5 lit a - h, Spółdzielnia, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Spółdzielnia traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu przyjęcia reklamacji w Biurze Obsługi Klienta, upoważniony pracownik Spółdzielni przyjmujący reklamację potwierdza niezwłocznie pisemnie jej przyjęcie.

10. W przypadku wniesienia reklamacji telefonicznie, korespondencyjnie Spółdzielnia potwierdza jej przyjęcie w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Spółdzielni rozpatrującej reklamację. Powyższego postanowienia nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
11. Spółdzielnia potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na piśmie. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Spółdzielnia potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację jedynie w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
12. Spółdzielnia jest zobowiązana rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od dnia wniesienia reklamacji. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem terminu przez Spółdzielnię odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
13. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę jednostki Spółdzielni rozpatrującej reklamację,
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c) powołanie podstawy prawnej,
 - d) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - e) 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,
 - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 Prawa Telekomunikacyjnego,
 - g) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Spółdzielnię, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
14. W przypadku, gdy Spółdzielnia nie uznała reklamacji w całości lub w części w odpowiedzi wskazuje uzasadnienie faktyczne i prawne zajętego przez siebie stanowiska. Odpowiedź zostanie doręczona Abonentowi przesyłką poleconą - w przypadku udzielania odpowiedzi na papierze.
15. Jeżeli wysłana przez Spółdzielnię odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Spółdzielnia na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w ust. 4 niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. Abonent, w porozumieniu ze Spółdzielnią, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa powyżej ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Spółdzielnia ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację. Spółdzielnia nie jest obowiązana do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
16. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest osoba fizyczna wnosząca o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z usług telekomunikacyjnych dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 Ustawy - Prawo telekomunikacyjne w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonych przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Postępowanie reklamacyjne uważa się za wyczerpane, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Spółdzielnia nie zapłaciła dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona. W razie nierozwiązania sporu w następstwie złożonej reklamacji Spółdzielnia przekazuje Abonentowi w odpowiedzi na reklamację oświadczenie o wyrażeniu zgody albo odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Rozdział VIII Rozwiązanie umowy

§ 13

1. Abonent i Spółdzielnia ma prawo rozwiązać umowę zawartą na czas nieokreślony lub określony za jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia. Spółdzielnia ma prawo rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadkach przewidzianych w Regulaminie lub Umowie.
2. W przypadku rozwiązania umowy na czas określony związanej z ulgą przyznaną Abonentowi wysokość obciążenia Abonenta z tytułu rozwiązania takiej umowy lub przez Spółdzielnię z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki została zawarta nie może przekraczać wartości przyznanej ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.
3. Wypowiedzenie powinno zostać złożone na piśmie w siedzibie Spółdzielni bądź wysłane listem poleconym na adres Spółdzielni lub w formie w której została zawarta Umowa.
- 3¹. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu umowy w formie dokumentowej Spółdzielnia niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez:
 - a) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;
 - b) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku abonenta, który wskazał numer geograficzny.
- 3². Spółdzielnia potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, o którym mowa w ust. 3¹, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania umowy.
4. Spółdzielnia może rozwiązać umowę zawartą na czas określony i nieokreślony ze skutkiem natychmiastowym lub zablokować świadczenie usługi z przyczyn:
 - a) zalegania z opłatami przez Abonenta za wykonane usługi w terminie dłuższym niż 30 dni za chociażby jeden okres rozliczeniowy, jeżeli pomimo wezwania Abonenta do zapłaty i wyznaczeniu mu dodatkowego 15 dniowego terminu do zapłaty, należności nie zostaną uregulowane,
 - b) utracenia przez Spółdzielnię możliwości świadczenia Usług,
 - c) wystąpienia w stosunku do Abonenta lub Spółdzielni przypadku siły wyższej trwającego dłużej niż 30 dni, który uniemożliwia lub w znaczącym stopniu ogranicza możliwość świadczenia Usług przez Spółdzielnię lub na skutek którego Spółdzielnia zaprzestała świadczenia Usług w celu uniknięcia grożącej jej szkody, o czym Abonent w miarę możliwości zostanie poinformowany przed wypowiedzeniem mu Umowy,
 - d) gdy żądanie takie zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego,
 - e) utraty tytułu prawnego do lokalu lub cofnięcie zgody właściciela lub administratora lokalu na dalsze instalowanie urządzeń Spółdzielni, okablowanie, korzystanie z Usług Spółdzielni,
 - f) naruszenia istotnych postanowień Umowy lub Regulaminu przez Abonenta, jeżeli pomimo wezwania Abonenta do zaniechania naruszeń i wyznaczenia mu dodatkowego 7 dniowego terminu, Abonent nie zastosuje się do wezwania,
 - g) podłączania przez Abonenta do Sieci Spółdzielni lub do urządzeń z nią współpracujących, urządzeń nie spełniających wymogów i zaleceń Spółdzielni lub urządzeń mogących spowodować zakłócenia w pracy tej Sieci, jeżeli pomimo wezwania Abonenta do zaniechania naruszeń, Abonent nie zastosuje się do wezwania,
 - h) stworzenia przez Abonenta zagrożenia dla interesów Spółdzielni jak i również innych użytkowników Usługi świadczonej przez Spółdzielnię, jeżeli pomimo wezwania Abonenta do zaniechania stwarzania zagrożeń, Abonent nie zastosuje się do wezwania,
 - i) wykorzystania przez Abonenta Usług świadczonych przez Spółdzielnię do celów niezgodnych z prawem,
 - j) uniemożliwienia przez Abonenta świadczenia Usługi przez Spółdzielnię, w tym uniemożliwienie przedstawicielom Spółdzielni wymiany, naprawy, konserwacji lub przeglądu urządzeń Spółdzielni, uniemożliwienie przedstawicielom Spółdzielni dokonywania pomiarów prędkości, poprawy jakości usługi,
 - k) gdy Abonent podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe informacje mogące mieć wpływ na jej wykonywanie.
5. Po rozwiązaniu, wygaśnięciu lub zmianie treści Umowy, Abonent ma obowiązek udostępnić Spółdzielni lokal lub nieruchomość celem demontażu urządzeń końcowych będących własnością Spółdzielni.
6. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu udostępnionego mu sprzętu Spółdzielni, wyszczególnionego w protokole przekazania sprzętu. Zwrot może być dokonany w siedzibie Spółdzielni chyba, że urządzenia zostaną odebrane przez Spółdzielnię z miejsca ich instalacji.

7. Ostateczny termin zwrotu sprzętu wynosi 14 dni od dnia rozwiązania (wygaśnięcia) Umowy.
8. Spółdzielnia poświadczająca odbiór i stan zwracanego Sprzętu za pomocą protokołu zwrotu sprzętu. Niezwroćenie Spółdzielni udostępnionego sprzętu lub zwrot takiego sprzętu w stanie nadmiernego zużycia niż wynikającego z normalnej eksploatacji, zniszczonego, uszkodzonego bądź niekompletnego spowoduje naliczenie przez Spółdzielnię należności według Cennika.
9. 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.
10. W przypadku rozwiązania Umowy, w ramach której Spółdzielnia zapewniała dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Spółdzielnia na żądanie Abonenta zapewnia bezpłatny dostęp do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania umowy.

Rozdział IX Postanowienia końcowe

§ 14

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminach i Umowie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. Z zastrzeżeniem ust. 6 Spółdzielnia powiadamia Abonenta o zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie - na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, bądź o ile Abonent tego zażądał, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość albo na piśmie na wskazany adres korespondencyjny oraz podaje do publicznej wiadomości poprzez publikację na stronie internetowej Spółdzielni.
3. Abonent, nie później niż do dnia wejścia zmian Regulaminu w życie, może doręczyć Spółdzielni pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu. W przypadku doręczenia takiego oświadczenia Umowa ulegnie rozwiązaniu w dniu poprzedzającym zmianę Regulaminu.
4. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.
5. W przypadku zmian Regulaminu oraz wypowiedzenia Umowy przez Abonenta w związku ze skorzystaniem przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w ust. 2 przed upływem okresu zobowiązania, Spółdzielni nie przysługuje zwrot ulgi – chyba, że zmiana ta wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub wynika z decyzji Prezesa UKE.
6. W przypadku gdy konieczność wprowadzenia zmian Regulaminu następuje na skutek zmiany przepisów prawa, lub wskutek dodania nowej Usługi, powoduje obniżenie cen Usług bądź wynika z Decyzji Prezesa UKE, zmiany takie podane zostaną przez Spółdzielnię do publicznej wiadomości, wyłącznie poprzez publikację na stronie internetowej Spółdzielni.

§ 15

Regulamin wchodzi w życie 01 marca 2020 roku i uwzględnia zmiany Regulaminu świadczenia usług internetowych przez Spółdzielnię Telekomunikacyjną „WIST” w Łące wprowadzone Uchwałą nr 1/2020 Zarządu Spółdzielni Telekomunikacyjnej „WIST” w Łące z dnia 12.11.2020 roku, które wchodzi w życie od 21 grudnia 2020 roku.