

**Regulamin świadczenia  
przez Puławską Spółdzielnię Mieszkaniową w Puławach  
usług telefonicznych w sieci telekomunikacyjnej PSM**

**Dział I: Postanowienia ogólne**

§ 1

Niniejszy regulamin został wydany na podstawie art. 60 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.),

§ 2

Regulamin określa zakres i warunki wykonywania przez Puławską Spółdzielnię Mieszkaniową w Puławach, zwaną dalej PSM, publicznie dostępnych telefonicznych usług telekomunikacyjnych oraz związanych z nimi świadczeń dodatkowych, zwanych dalej łącznie „usługami”.

§ 3

Użyte w regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Abonament** – opłata za stały dostęp do usług telefonicznych świadczonych w lokalu lub nieruchomości Abonenta przyłączonej do sieci PSM.
2. **Abonent** – podmiot, który jest stroną pisemnej umowy o świadczenie telekomunikacyjnych usług, zawartej z PSM.
3. **Aktywacja** – jednorazowa czynność, polegająca na aktywowaniu Usługi, dokonana po podpisaniu umowy.
4. **Biuro Obsługi** - biuro mieszczące się w Puławach ul. Centralna 2 tel. +48 81 5651888
5. **Box-bramka** – zestaw instalacyjny do korzystania z Usługi udostępniony przez PSM.
6. **Cennik** – cennik usługi telefonicznej w sieci telekomunikacyjnej PSM.
7. **Hasło** – poufny ciąg znaków alfanumerycznych znany wyłącznie Abonentowi, umożliwiający wraz z identyfikatorem kontakt z Biurem Obsługi lub dokonywanie zdalnych operacji, związanych z usługami telefonicznymi.
8. **Identyfikator** – ciąg znaków alfanumerycznych nadany przez PSM, będący unikalnym identyfikatorem Abonenta.
9. **Lokal** – stałe miejsce wskazane przez Abonenta, w którym świadczona jest usługa telekomunikacyjna.
10. **Łącze telefoniczne** – zespół środków technicznych umożliwiający przesyłanie sygnałów mowy, transmisję danych i faksów w publicznej sieci telefonicznej pomiędzy zakończeniami sieci,
11. **Numer** - numer urządzenia końcowego (telefonu)
12. **Okres rozliczeniowy** – okres będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec PSM, za który wystawiana jest faktura VAT za zrealizowane usługi.
13. **Panel administracyjny** – część Serwisu internetowego w której Abonent, po podaniu Identyfikatora i Hasła, ma możliwość dokonywania niektórych zdalnych operacji związanych z Usługą.
14. **Przyłączenie urządzenia końcowego do sieci** – zapewnienie Abonentowi dostępu do sieci, umożliwiającego korzystanie z usług telekomunikacyjnych.
15. **PSM** – dostawca usług telekomunikacyjnych. Dostawcą jest Puławska Spółdzielnia Mieszkaniowa w Puławach, z siedzibą w Puławach, ul. Centralna 2, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym Lublin – Wschód w Świdniku VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 0000038160, posiadająca uprawnienia do działalności telekomunikacyjnej na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod nr 1287.
16. **Regulamin** – Regulamin świadczenia przez PSM usług telefonicznych w sieci telekomunikacyjnej PSM.
17. **Serwis internetowy** – strona pod adresem <http://psm.pulawy.pl/> informująca na bieżąco o świadczonej Usłudze.
18. **Tytuł prawny** – prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie,
19. **Umowa** – umowa o świadczenie przez PSM usług telefonicznych w sieci telekomunikacyjnej PSM.
20. **Urządzenie końcowe** – urządzenie telekomunikacyjne lub jego podzespół przeznaczony do współpracy z siecią PSM, dołączane

bezpośrednio lub pośrednio do zakończenia sieci (telefon, telefaks, modem, centrala abonencka itp.),

21. **Usługa** – telefoniczna usługa telekomunikacyjna w sieci PSM, świadczona przez PSM, wraz z udogodnieniami towarzyszącymi, określonymi w Cenniku..

22. **Usługa dodatkowa** – usługa opcjonalna, dostępna w związku ze świadczeniem Usługi, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

23. **VoIP** – (ang. Voice over Internet Protocol) – technologia umożliwiająca przesyłanie głosu w oparciu o sieć Internet.

24. **Zakończenie sieci** – punkt sieci przeznaczony do zapewnienia Abonentowi telefonicznego dostępu do sieci.

**Dział II: Rodzaje świadczonych usług**

§ 4

1. PSM świadczy następujące usługi :

- 1) usługa przyłączenia urządzenia końcowego do sieci telekomunikacyjnej,
- 2) usługi telefoniczne:
  - a) połączenia lokalne i strefowe,
  - b) połączenia międzystrefowe,
  - c) połączenia międzynarodowe,
- 3) usługi faksowe,
- 4) świadczenia dodatkowe polegające na dostarczaniu, na pisemne żądanie Abonenta, szczegółowego wykazu wykonanych na jego rzecz usług telekomunikacyjnych.

2. PSM świadczy w zakresie istniejących możliwości technicznych usługi dodatkowe:

- 1) przekazywanie połączeń,
- 2) ograniczenie połączeń wychodzących oraz inne zgodnie z aktualną ofertą usług i cennikami.

3. PSM świadczy bezpłatne usługi serwisowe, polegające na naprawie i konserwacji sieci z wyłączeniem urządzeń końcowych.

**Dział III: Warunki świadczenia usług**

§ 5

1. PSM świadczy usługi zgodnie z obowiązującym prawem, zawartą Umową i Regulaminem na obszarze na którym zbudowana jest telekomunikacyjna sieć PSM.

2. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy i Regulaminu – w szczególności do terminowego uiszczania opłat określonych w cenniku.

3. Zakończenia sieci powinny spełniać wymagania techniczne zawarte w obowiązujących przepisach.

§ 6

1. PSM podaje w publicznie dostępnym spisie, a także za pośrednictwem biura obsługi następujące dane Abonenta:

- 1) numer,
- 2) nazwę lub nazwiska i imiona,
- 3) nazwę ulicy, przy której znajduje się zakończenie sieci,
- 4) pełny adres w przypadku Abonentów nie będących osobami fizycznymi.

2. Abonent może wystąpić o rozszerzenie zakresu danych, o których mowa w ust. 1.

3. Abonent może złożyć w umowie zastrzeżenie dotyczące nie umieszczania w publicznie dostępnym spisie Abonentów określonych danych identyfikujących Abonenta, a także ich udostępniania za pośrednictwem Biura Obsługi Abonenta.

§ 7

1. Identyfikator oraz numer nadaje PSM.

2. Abonent może żądać zmiany nadanego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z niego jest uciążliwe.

3. Numer może zostać zmieniony na żądanie Abonenta, gdy jest to technicznie możliwe.

4. W przypadku zmiany przez Abonenta miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca prowadzenia działalności na obszarze jak w § 5 p. 1, Abonent może żądać zachowania przydzielonego numeru.

§ 8

Na żądanie Abonenta, PSM zawiesza świadczenie usług na czas nie krótszy niż 3 miesiące i nie dłuższy niż 12 miesięcy.

Zawieszenie polega na czasowej dezaktywacji przez PSM zakończenia sieci, uniemożliwiającej połączenia urządzenia końcowego z telekomunikacyjną siecią PSM. Za okres zawieszenia, PSM pobiera opłatę określoną w cenniku.

2. W przypadku braku oświadczenia Abonenta o wznowieniu usługi przed terminem na jaki została zawieszona PSM może rozwiązać umowę za wypowiedzeniem.

#### § 9

1. PSM zapewnia Abonentowi tajemnicę komunikowania się, zwaną „tajemnicą telekomunikacyjną”, która obejmuje informacje przekazywane w publicznej sieci telefonicznej, dane dotyczące Abonentów oraz dane dotyczące faktu, okoliczności i rodzaju połączenia, prób uzyskania połączenia między określonymi zakończeniami sieci, a także identyfikacji bądź lokalizacji zakończeń sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie. Informacje objęte tajemnicą telekomunikacyjną mogą zostać ujawnione jedynie w przypadkach określonych w przepisach prawnych.

2. Informacje objęte tajemnicą telekomunikacyjną mogą być przetwarzane tylko wówczas, gdy ich przetwarzanie jest przedmiotem usługi świadczonej Abonentowi albo jest niezbędne do jej wykonania.

3. Przetwarzanie danych osobowych Abonentów, będących osobami fizycznymi, może dotyczyć:

- 1) nazwisk i imion,
- 2) imion rodziców,
- 3) miejsca i daty urodzenia,
- 4) adresu miejsca zameldowania na pobyt stały
- 5) numeru ewidencyjnego PESEL,
- 6) nazwy i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość,
- 7) numeru ewidencji podatkowej NIP Abonenta, na jego wniosek,
- 8) numeru konta bankowego lub karty płatniczej Abonenta, na jego wniosek.

4. Osoby działające w imieniu PSM mogą włączyć się do trwającego połączenia wyłącznie w zakresie niezbędnym do usunięcia awarii, zakłóceń lub w innym celu, związanym z utrzymaniem sieci telekomunikacyjnej lub świadczeniem usługi telekomunikacyjnej, pod warunkiem sygnalizacji tego faktu osobom uczestniczącym w połączeniu.

### **Dział IV: Warunki zawierania i rozwiązywania umów oraz termin rozpoczęcia świadczenia usług**

#### **Rozdział 1: Postanowienia ogólne**

##### § 10

Umowa o świadczenie usługi zostaje zawarta w formie pisemnej.

1. Umowa określa w szczególności:

- 1) nazwę, adres i siedzibę PSM,
- 2) świadczone usługi,
- 3) zakres obsługi serwisowej,
- 4) dane dotyczące cen oraz sposobu uzyskania informacji o aktualnym cenniku,
- 5) czas trwania umowy oraz warunki rozwiązania umowy,
- 6) wysokość kar umownych.

2. Umowa o świadczenie usługi zawierana jest na czas nieokreślony.

##### § 11

PSM zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia umowy:

1. w przypadku, gdy nieruchomość w której znajduje się lokal nie jest podłączona do sieci PSM,
2. w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, dokonanej na podstawie danych, będących w posiadaniu PSM lub informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej,

3. nieudostępnienia przez klienta danych przewidzianych w art. 161., ust. 2. ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171., poz. 1800.), o których mowa w § 9 ust. 3 Regulaminu.

##### § 12

1. Abonent może zawrzeć Umowę osobiście bądź przez przedstawiciela upoważnionego na piśmie.

2. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej Umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do reprezentowania według właściwych rejestrów lub ewidencji oraz pełnomocnicy tych osób.

3. Abonenci mogą udzielić innym osobom pełnomocnictwa do składania oświadczeń woli związanych z Umową.

4. Pełnomocnictwo powinno zawierać urzędowe poświadczenie podpisu Abonenta.

##### § 13

1. Abonent obowiązany jest poinformować PSM o zmianach swoich danych zawartych w Umowie w terminie 30 dni od dnia wystąpienia tych zmian.

2. Jeżeli Abonent nie informuje PSM o zmianie dotychczasowego adresu, wszelką korespondencję przekazaną przez PSM na ten adres uważa się za prawidłowo doręczoną.

### **Rozdział 2: Warunki zawarcia i zmiany Umowy**

##### § 14

Umowa może być zawarta z Abonentem posiadającym tytuł prawny do nieruchomości albo lokalu, w których będzie zainstalowane urządzenie końcowe.

##### § 15

Umowa może ulec zmianie za porozumieniem stron. Zmiana Umowy wymaga formy pisemnej.

### **Rozdział 3: Warunki realizacji Umowy i termin rozpoczęcia świadczenia usług**

##### § 16

PSM zobowiązana jest do usuwania Usterek występujących u pojedynczych Abonentów w terminie nie dłuższym niż trzy dni robocze od daty zgłoszenia usterki. Za dni robocze przyjmuje się dni od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 10.00 do 18.00, o ile Abonent nie umówi się w innym terminie.

##### § 17

Abonent jest obowiązany umożliwić osobom upoważnionym przez PSM sprawdzenie stanu technicznego łączy telefonicznych i urządzeń końcowych zainstalowanych w jego lokalu lub nieruchomości, o ile jest to konieczne do należytego świadczenia usług lub rozpatrzenia reklamacji. Sprawdzenie następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem.

##### § 18

1. Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w łączach telefonicznych i w urządzeniach będących własnością PSM i zainstalowanych u Abonenta dokonuje wyłącznie PSM.

2. Za prawidłowe działanie urządzeń sieci będących własnością Abonenta odpowiedzialność ponosi Abonent.

3. Urządzenia końcowe (aparaty telefoniczne) powinny posiadać wybieranie tonalne.

##### § 19

W ramach korzystania z Usługi Abonent zobowiązany jest:

1. chronić oraz nie udostępniać swojego Hasła osobom trzecim,
2. niezwłocznie powiadomić PSM o przejęciu Hasła przez nieuprawnioną osobę trzecią,
3. niezwłocznie powiadomić PSM o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach lub przerwach w świadczeniu Usługi oraz o niewłaściwej jakości Usługi,

4. nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową PSM lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów PSM, służących udostępnieniu i monitorowaniu Usługi oraz urządzeń i łącz PSM, przeznaczonych do przekazywania informacji na odległość,
5. przestrzegać przepisów prawa oraz treści Regulaminu i Umowy.

#### **Rozdział 4: Ograniczenie, zawieszenie świadczenia usług i rozwiązanie Umowy**

##### § 20

##### 1. PSM może:

- 1) ograniczyć świadczenie usług telekomunikacyjnych, utrzymując świadczenie usług nie powiększających zadłużenia Abonenta, w tym przekazywanie połączeń do Abonenta lub połączenia nieodpłatne, jeżeli Abonent pozostaje w zwłóce z płatnością należności za wykonane usługi telekomunikacyjne przez okres dłuższy niż 30 dni,
- 2) ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające bądź uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych. Powyższe nie narusza prawa PSM do rozwiązania Umowy na podstawie § 19. Za ten okres Abonent ma obowiązek ponoszenia opłaty abonamentowej.

2. PSM może jednostronnie rozwiązać Umowę z Abonentem, któremu zawiesiła lub ograniczyła świadczenie usług telekomunikacyjnych po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do:

- 1) zapłaty należności w terminie 15 dni w przypadku zwłoki w płatności za usługi telekomunikacyjne,
- 2) usunięcia przyczyn zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług w przypadkach, o których mowa w ust. 1. p. 2) w terminie 7 dni od daty doręczenia wezwania.

##### § 21

1. Umowa może być rozwiązana przez Abonenta na piśmie.

W okresie wypowiedzenia PSM pobiera należne opłaty zgodnie z obowiązującymi cennikami.

2. Abonent może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie PSM nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres trzydziestu dni.

3. PSM może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku stwierdzenia

- 1) opóźnienia w regulowaniu opłat na rzecz PSM przez okres dłuższy niż 30 dni po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty i wyznaczeniu dodatkowego terminu 15 dni do dokonania zapłaty,
- 2) naruszenia postanowień § 19 Regulaminu.

4. PSM może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Abonent narusza przepisy prawa w związku z korzystaniem z Usługi, albo korzysta z identyfikatora i hasła, innych niż uzyskane od PSM.

5. PSM może rozwiązać Umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia tylko w przypadku:

- 1) zaprzestania świadczenia Usługi,
- 2) braku możliwości jej świadczenia ze względu na zaistniałe warunki techniczne.

6. Oświadczenie PSM w przedmiocie rozwiązania Umowy wymaga formy pisemnej.

7. Umowa może zostać rozwiązana za porozumieniem stron w innym, uzgodnionym terminie.

##### § 22

1. Abonentowi, któremu PSM ograniczyła lub zawiesiła świadczenie usług telekomunikacyjnych z przyczyn wskazanych w § 20 ust.1. Regulaminu, usługi będą świadczone ponownie po uregulowaniu należnych PSM opłat wraz z ustawowymi odsetkami za zwłokę lub po zastosowaniu się przez Abonenta do wezwania.

##### § 23

1. W przypadku stwierdzenia przez PSM, że z należącego do Abonenta urządzenia końcowego generowane są połączenia, których natężenie może spowodować zagrożenie płatności za usługi, PSM telefonicznie powiadamia o tym fakcie Abonenta. W przypadku otrzymania od Abonenta potwierdzenia, że powyższe powiadomienie Abonenta nie jest możliwe, PSM ma prawo ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług.

2. PSM zniesie powyższe ograniczenie lub przywróci świadczenie usług niezwłocznie po uzyskaniu od Abonenta wiarygodnego potwierdzenia, że połączenia, o których mowa w ust. 1., są generowane za jego zgodą.

3. W okresie rozliczeniowym Abonent może uzyskać w Biurze Obsługi informację o wysokości kosztów połączeń.

#### **Rozdział 5: Wygaśnięcie Umowy**

##### § 24

Umowa wygasa wskutek:

1. Śmierci Abonenta,
2. Wykreślenia Abonenta nie będącego osobą fizyczną z właściwego rejestru lub ewidencji,
3. Nieudostępnienia przez Abonenta nieruchomości lub lokalu w celu zainstalowania sieci.

#### **Dział V: Odpowiedzialność**

##### § 25

1. PSM zastrzega, że poziom niezawodności i bezpieczeństwa Usługi telekomunikacyjnej świadczonej w technologii VoIP, wykorzystującej dla celu przesyłania przekazu łącza internetowe w sieciach publicznych, jest obniżony, ze względu na stosowaną technologię.

2. PSM ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług wyłącznie w zakresie przewidzianym w Umowie, Regulaminie, Prawie telekomunikacyjnym i Kodeksie cywilnym.

3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi, płatnej okresowo PSM zapłaci Abonentowi 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 niż 36 godzin.

4. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, PSM zwróci Abonentowi 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

5. Z tytułu niedotrzymania przez PSM z jej winy terminu zawarcia umowy lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi, Abonentowi przysługuje odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej.

#### **Dział VI: Opłaty**

##### § 26

1. Wysokość opłat i sposób ich naliczania określają umowa i cenniki PSM.

2. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc. PSM może wprowadzić inne okresy rozliczeniowe za uprzednim powiadomieniem

Abonenta z wyprzedzeniem jednego okresu rozliczeniowego, obowiązującego w dniu powiadomienia.

3. W razie podwyższenia cen usług PSM powiadomi o tym Abonentów na piśmie z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego.

#### § 27

1. Abonent obowiązany jest do uiszczania opłat zgodnie z cennikami PSM w szczególności:

- 1) opłaty abonamentowej,
- 2) opłat za połączenia i inne usługi zrealizowane z jego urządzenia końcowego, niezależnie od tego, kto zlecał usługę lub z niej korzystał.

#### § 28

1. PSM wystawia Abonentowi faktury VAT za zrealizowane usługi.

2. Abonentom korzystającym z kilku urządzeń końcowych PSM wystawia zbiorczą fakturę VAT, a na ich żądanie wystawia faktury VAT na każde urządzenie końcowe oddzielnie.

#### § 29

1. Faktury VAT za usługi telekomunikacyjne dostarczane są Abonentowi poprzez Panel administracyjny, listem zwykłym lub osobiście.

2. W przypadku nieotrzymania faktury VAT za okres rozliczeniowy Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt do Biura Obsługi.

3. Za dzień zapłaty uważa się dzień dokonania wpłaty w urzędzie pocztowym, banku, kasie PSM lub dokonania płatności przelewem.

4. Za zwłokę w uiszczaniu opłat PSM nalicza odsetki w ustawowej wysokości.

#### § 30

1. Opłaty za usługi telekomunikacyjne (TVK, Internet, telefon) wszyscy abonenci wnoszą na wydzielone dla każdego osiedla konto.

2. Odrębne dla każdego osiedla książeczki opłat abonenci mieszkający w zasobach PSM pobierają w swoich Administracjach Osiedli.

3. Abonenci nie mieszkający w zasobach PSM pobierają książeczki opłat w Administracjach wskazanych przy podpisaniu umowy.

4. Na druku wpłaty lub przelewie należy zawsze wpisać przydzielony w umowie identyfikator.

5. Rozmowy przeprowadzone w miesiącu, w którym następuje aktywacja zostaną rozliczone w najbliższym okresie rozliczeniowym.

### **Dział VII: Tryb postępowania reklamacyjnego**

#### § 31

1. Reklamacje mogą być składane z tytułu:

- 1) niedotrzymania z winy PSM określonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,
- 2) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi,
- 3) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi.

#### § 32

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od:

- 1) ostatniego dnia okresu rozliczeniowego w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi,
- 2) dnia w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana,
- 3) dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi.

2. Reklamacje złożone po upływie terminu o którym mowa w ust.

1. nie będą rozpatrywane, o czym PSM powiadomi reklamującego.

#### § 33

1. Reklamacje mogą być składane osobiście, telefonicznie, elektronicznie, ustnie lub pisemnie, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość. Miejszem przyjmowania reklamacji jest Biuro Obsługi.

2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie bezpośrednio w Biurze Obsługi upoważniona osoba ma obowiązek niezwłocznego potwierdzenia na piśmie przyjęcia reklamacji.

#### § 34

1. Reklamacja w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi winna zawierać w szczególności jej przedmiot i okoliczności ją uzasadniające.

2. W przypadku zgłoszenia reklamacji dotyczącej wysokości naliczonych opłat przez czas trwania postępowania reklamacyjnego, odsetki od kwoty objętej reklamacją nie będą naliczane.

3. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczenia należności za usługi nieobjęte reklamacją.

#### § 35

1. PSM rozpatruje reklamacje w terminie 30 dni, licząc od dnia jej złożenia i udziela pisemnej odpowiedzi na reklamację.

2. Jeżeli reklamacja w tym czasie nie zostanie rozpatrzona przez PSM, uważa się, że PSM reklamację uwzględniła.

3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części PSM udzieli Abonentowi odpowiedzi na reklamację, która będzie zawierała uzasadnienie faktyczne i prawne odmowy i zostanie doręczona Abonentowi przesyłką poleconą.

4. Udzielona na reklamację odpowiedź wyczerpuje drogę postępowania reklamacyjnego.

5. Abonent ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a ponadto, gdy abonent jest konsumentem ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, a także przed stałymi polubownymi sadami konsumenckimi przy Prezesie UKE, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

#### § 36

1. W przypadku uwzględnienia reklamacji, PSM dokonuje zwrotu opłat za pośrednictwem poczty, przelewem na rachunek bankowy albo zalicza na poczet przyszłych należności za usługi zgodnie z dyspozycją Abonenta.

2. W sposób przewidziany w ust. 1., PSM wypłaca również odszkodowania przysługujące Abonentom.

### **Dział VIII: Postanowienia przejściowe i końcowe**

#### § 37

1. PSM zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu o czym Abonenci zostaną powiadomieni z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem zmian.

2. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa, PSM nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.

3. Abonentom, którzy w terminie 30 dni od daty powiadomienia o wejściu w życie nowego Regulaminu nie wypowiedzą Umowy, PSM świadczy usługi na warunkach w nim określonych.

#### § 38

Regulamin obowiązuje od dnia 1 stycznia 2019 r.

Traci moc poprzedni regulamin z dnia 1 stycznia 2018 r.