

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG BAŁ – SAT

- I. Postanowienia ogólne
- II. Zakres korzystania z usług BAŁ-SAT
- III. Umowa
 - Rozdział 1. Postanowienia ogólne dotyczące Umowy
 - Rozdział 2. Warunki zawarcia Umowy
 - Rozdział 3. Warunki realizacji Umowy
- IV. Zasady używania Urządzenia dostępowego
- V. Dodatkowe obowiązki Abonenta i Operatora
- VI. Odpowiedzialność Operatora
- VII. Opłaty
- VIII. Reklamacje
- IX. Postanowienia szczegółowe dotyczące usługi telewizji BAŁ - SAT oraz VOD
- X. Przetwarzanie danych osobowych
- XI. Postanowienia końcowe

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1.

Zapewnienie przez BAŁ - SAT s. c. z siedzibą w Łodzi, ul. Organizacji „Wolność i Niezawisłość” 52, świadczącego usługi w dziedzinie radiowo-telewizyjnej, zwanego dalej Operatorem, możliwości korzystania z Usług, odbywa się na warunkach określonych w dokumentach:

1. „Regulaminie korzystania z usług BAŁ – SAT”, zwanym dalej Regulaminem,
2. „Cenniku usług BAŁ - SAT”, zwanym dalej Cennikiem,
3. „Umowie Abonenckiej”, zwanej dalej Umową,
4. „Regulaminie i szczegółowych warunkach promocji”, zwanym dalej Regulaminem promocji.

Dokumenty te dostępne są na stronie www.bal-sat.pl oraz w Biurze Obsługi Abonenta Operatora. Regulamin, Cennik i Regulamin promocji (jeżeli dotyczy) stanowią załączniki do Umowy.

§ 2.

Użyte w Umowie, Regulaminie, Cenniku i Regulaminie promocji (jeżeli dotyczy) określenia, nazwy i skróty oznaczają:

1. Abonent – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych albo osoba prawna, albo jednostka nieposiadająca osobowości prawnej, z którą zawarto Umowę.
2. Sieć BAŁ - SAT – zespół środków technicznych wykorzystywanych przez Operatora do świadczenia Usług.
3. Infolinia – telefoniczna lub internetowa obsługa Abonentów pod numerem telefonu: 42 655 12 15 lub adresem e-mail: biuro@bal-sat.pl.
4. Abonament – należna Operatorowi od Abonenta opłata za Usługę (na którą w zależności od rodzaju Usługi składają się opłaty za: transmisję danych, reemisję, emisję własnych programów oraz utrzymanie sieci).
5. Opłata instalacyjna - należna Operatorowi od Abonenta opłata za wykonanie przyłącza.
6. Opłata aktywacyjna – należna Operatorowi opłata od Abonenta za aktywację Usługi.
7. Pakiet – zbiór cech danej Usługi, świadczonej przez Operatora Abonentowi.
8. Usługa – usługa Telewizji BAŁ – SAT – usługa zapewniająca możliwość odbioru przez Abonenta programów radiowo-telewizyjnych oraz możliwość dostępu do udogodnień telewizyjnych - obejmujących między innymi dostęp do elektronicznego przewodnika po programach, kontroli rodzicielskiej, cyfrowej jakości obrazu, cyfrowej jakości dźwięku Dolby Digital, wyboru wersji językowej oraz wersji napisów (w zależności od oferty nadawcy).

9. VOD – usługa interaktywna polegająca na zapewnieniu Abonentowi, w wybranym przez niego czasie jednorazowego lub wielokrotnego dostępu do Bazy VOD będącej w aktualnej ofercie Operatora. VOD dostępne jest jako jeden z Pakietów Usług BAŁ - SAT.
10. Baza VOD – zbiór materiałów audiowizualnych dostępnych w Usłudze VOD w całości, w postaci pakietów lub indywidualnie. Baza VOD udostępniana jest poprzez Urządzenie dostępowe pozwalające na skorzystanie z Usługi VOD.
11. Przyłącze – zespół środków technicznych zainstalowanych w lokalu Abonenta, umożliwiające przyłączenie tego lokalu do Sieci BAŁ - SAT.
12. Urządzenie dostępowe – urządzenie oddane Abonentowi na czas trwania Umowy do używania, wraz z wyposażeniem (okablowanie, instrukcja obsługi, karta aktywacyjna, inne), umożliwiające przyłączenie do Sieci BAŁ - SAT i korzystanie z wybranych Usług. Zapewnienie zasilania dla Urządzenia dostępowego leży po stronie Abonenta. Urządzenie dostępowe jest ograniczone konfiguracyjnie do obsługi Pakietu wykupionego przez Abonenta. Informacje o aktywacji lub obsłudze dodatkowych funkcjonalności Urządzenia dostępowego podane są w instrukcji obsługi. Urządzenie dostępowe przechowuje informacje techniczne niezbędne do zapewnienia jakości Usług zgodnej z Pakietem. Ze względu na konieczność weryfikacji jakości Usług świadczonych Abonentowi i zapewniania poprawnej obsługi reklamacji Operator nie udostępnia możliwości wyłączenia funkcjonalności gromadzenia tych informacji.
13. Karta dostępową – stanowiąca własność Operatora karta umożliwiające korzystanie z wybranej Usługi, powiązana z Urządzeniem dostępowym.
14. PIN – nadany przez Operatora ciąg znaków umożliwiający zmianę parametrów Usług. Zmiany parametrów Usług wykonane z użyciem PIN-u są traktowane jak wykonane bezpośrednio przez Abonenta.
15. Terminal abonencki – urządzenie wykorzystywane przez Abonenta, umożliwiające podłączenie do Sieci BAŁ - SAT i korzystanie z danej Usługi, zwane również telekomunikacyjnym urządzeniem końcowym. Terminalem abonenckim jest odbiornik umożliwiający odbiór programów radiowych lub telewizyjnych.
16. Zamawiający – osoba zainteresowana zawarciem Umowy, składająca Zamówienie.
17. Zamówienie – zlecenie zawarcia umowy na świadczenie Usług BAŁ - SAT, złożone przez Zamawiającego w siedzibie Operatora, Biurze Obsługi Abonenta lub drogą elektroniczną udostępnioną przez Operatora.
18. 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 Usług do końca następnego pełnego miesiąca kalendarzowego.

II. ZAKRES KORZYSTANIA Z USŁUG BAŁ – SAT

§ 3.

Operator na podstawie Regulaminu i Umowy, zawieranej po spełnieniu warunków określonych w Regulaminie i Cenniku, zapewnia Abonentowi:

1. wykonanie Przyłącza do Sieci BAŁ - SAT,
2. możliwość korzystania za pomocą Sieci BAŁ - SAT z Usług, określonych w Umowie,
3. udostępnienie Urządzenia dostępowego, jeżeli takowe jest wymagane do świadczenia Usługi.

III. UMOWA

ROZDZIAŁ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 4.

1. Umowa zostaje zawarta, po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie oraz pod warunkiem stwierdzenia przez Operatora istnienia możliwości technicznych do wykonywania Usług w ramach Umowy.
2. Umowa określa czas, na jaki została zawarta.
3. Stwierdzenie przez Operatora istnienia możliwości technicznych nie dotyczy stanu Terminala abonenckiego, za którego stan Operator nie odpowiada i którego oceny nie dokonuje.
4. Stwierdzenie przez Operatora istnienia możliwości technicznych nie dotyczy stanu lokalu Abonenta ani zlokalizowanego w nim Przyłącza.

§ 5.

1. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu i Umowy – w szczególności do terminowego regulowania opłat wskazanych w Cenniku.
2. 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.

§ 6.

W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba upoważniona na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.

§ 7.

Zamawiający zawiera Umowę osobiście w Biurze Obsługi Abonenta.

§ 8.

Abonent zobowiązany jest poinformować pisemnie Operatora o zmianie danych zawartych w Umowie, w terminie nie późniejszym niż do końca miesiąca, w którym doszło do zmiany danych, pod rygorem poniesienia konsekwencji wynikających z braku zgłoszenia zmiany danych.

ROZDZIAŁ 2. WARUNKI ZAWARCIA UMOWY

§ 9.

Zamawiający zgłasza osobiście w Biurze Obsługi Abonenta Zamówienie na Usługi lub zmianę ich parametrów.

§ 10.

1. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - 1) braku zaległości w regulowaniu opłat uiszczanych na rzecz Operatora;
 - 2) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z umowy;
 - 3) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 470 z późn. zm). Operator powiadamia Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
2. Operator może odmówić Zamawiającemu zawarcia Umowy w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust. 1 pkt 3.
3. Operator zastrzega sobie prawo do zabezpieczenia przysługujących mu należności, a zwłaszcza:
 - 1) opłat regulaminowych,

- 2) innych należności,
- 3) poniesionych kosztów naprawy lub wymiany Urządzenia dostępowego (§ 14 ust. 1), - Abonamentu lub innych opłat wymienionych w części VII Regulaminu,

poprzez zapłatę kaucji. Kaucja jest pobierana przez Operatora wyłącznie w Biurze Obsługi Abonenta lub przelewem na rachunek bankowy.

4. Kaucja nie podlega oprocentowaniu i ulega zwrotowi w przypadku rozwiązania Umowy, o ile Operator nie zaliczy jej na poczet opłat należnych Operatorowi.
5. W celu zawarcia Umowy Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający jego tożsamość lub status prawny. W przypadku, gdy adres zameldowania nie jest zgodny z adresem instalacji Przyłącza, Operator może zażądać okazania dokumentów potwierdzających prawo własności, użytkowania wieczystego nieruchomości lub spółdzielcze prawo do lokalu, w jakim ma zostać zainstalowane Przyłącze i aktywowane Usługi. W szczególnych przypadkach, w przypadku niemożności okazania się przez Abonenta ww. dokumentami własności, Operator może wyrazić zgodę na złożenie przez Abonenta pisemnego oświadczenia o posiadaniu tytułu prawnego do lokalu.
6. Zamawiający ponosi odpowiedzialność za szkody Operatora powstałe wskutek złożenia niezgodnego z prawdą oświadczenia, o którym mowa w ust. 5.

ROZDZIAŁ 3. WARUNKI REALIZACJI UMOWY

§ 11.

1. Rozpoczęcie korzystania z Usług oraz naliczanie Abonamentu zgodnie z Cennikiem następuje z chwilą 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.
3. W przypadku, gdy Przyłącze zostało samowolnie zmienione i jego stan uniemożliwia świadczenie Usługi, świadczenie Usługi może być uzależnione od wykonania dodatkowych prac naprawczych. Prace te zostaną wykonane na koszt Abonenta. Jeżeli Abonent nie wyraża zgody na pokrycie kosztów naprawy Operator ma prawo odmówić świadczenia Usługi. W takim przypadku umowa wygasa.

§ 12.

1. Wszelkich ingerencji, zmian, napraw, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Sieci BAŁ - SAT, Przyłączu, Urządzeniu dostępowym oraz Karcie aktywacyjnej dokonuje wyłącznie Operator lub osoby przez niego upoważnione.
2. Abonent jest zobowiązany, po uprzednim uzgodnieniu terminu, umożliwić pracownikom Operatora lub osobom upoważnionym przez Operatora, sprawdzenie stanu technicznego Sieci BAŁ - SAT, Przyłącza i Urządzenia dostępowego, zainstalowanych w lokalu zajmowanym przez Abonenta.
3. Uszkodzenia elementów będących własnością Operatora, w szczególności uszkodzenia Sieci BAŁ - SAT lub Urządzenia dostępowego, wynikłe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, usuwane są w całości na koszt Abonenta.

IV. ZASADY UŻYWANIA URZĄDZENIA DOSTĘPOWEGO

§ 13.

1. Operator po zawarciu Umowy przekazuje do używania przez Abonenta Urządzenie dostępowe (jeżeli jest wymagane), przy czym Urządzenie dostępowe stanowi własność Operatora.
2. Odbiór Urządzenia dostępowego wymaga podpisania przez Abonenta protokołu odbioru.

3. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie dostępne zgodnie z jego przeznaczeniem oraz nie dokonywać samodzielnie zmian w jego konfiguracji. Abonentowi nie wolno udostępniać Urządzenia dostępowego osobom trzecim. W takim przypadku Abonent ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za skutki i efekty takiego udostępnienia.
4. Urządzenie dostępne jest zabezpieczone przed otwarciem za pomocą plomb.
5. 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.

§ 14.

1. W przypadku uszkodzenia lub zerwania plomb zabezpieczających Urządzenie dostępne 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.
2. Za usunięcie usterek w lokalu Abonenta niewynikających z winy Operatora bądź za wezwanie służb technicznych Operatora do usunięcia nieuzasadnionej usterki, bądź usterki, która wystąpiła z winy Abonenta, pobierana jest opłata wg Cennika.
3. Abonent zobowiązany jest zgłosić do Operatora każdą usterkę Urządzenia dostępowego. Na żądanie Operatora Abonent zobowiązany jest dostarczyć uszkodzone Urządzenie dostępne do Biura Obsługi Abonenta.
4. Operator w ramach Usługi nie dostarcza Terminala abonenckiego (chyba, że Umowa stanowi inaczej).
5. Abonent zobowiązany jest do odpowiedniego zabezpieczenia Urządzenia dostępowego. Obejmuje ono:
 - 1) podłączenie go do prawidłowo wykonanej instalacji elektrycznej,
 - 2) zabezpieczanie go przed zalaniem i zawilgoceniem,
 - 3) zapewnienie mu w miejscu instalacji właściwej cyrkulacji powietrza, w tym 15 cm wolnej przestrzeni w miejscach gdzie posiada ono otwory wentylacyjne,
 - 4) nie umieszczanie go w pobliżu zewnętrznych źródeł ciepła (jak np. grzejniki, nagrzewnice) bądź na innych urządzeniach, które emitują ciepło (odtwarzacze DVD, wzmacniacze, itp.),
 - 5) nie zdejmowanie obudowy. Wewnątrz urządzenia mogą znajdować się elementy pod wysokim napięciem, które mogą zagrozić życiu bądź zdrowiu użytkownika. Wysokie napięcie występuje również wtedy, gdy urządzenie działa w trybie czuwania.

Operator zaleca dodatkowe zabezpieczenie w postaci podłączenia urządzenia do listwy antyprzebieciowej.

§ 15.

Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, a także czasowego odłączenia Usługi na okres przekraczający jeden miesiąc kalendarzowy, Abonent zobowiązany jest do zwrotu sprawnego, znajdującego się w stanie nie gorszym, niż wynikający z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji, Urządzenia dostępowego, w terminie 7 dni. Zwrot Urządzenia dostępowego polegać będzie na dostarczeniu przez Abonenta i na koszt Abonenta Urządzenia dostępowego do Biura Obsługi Abonenta.

V. DODATKOWE OBOWIĄZKI ABONENTA I OPERATORA

§ 16.

1. Abonent zobowiązuje się do:

- 1) niepodejmowania działań powodujących ingerowanie w dane lub przechwytywanie danych innych użytkowników Sieci BAŁ – SAT, a także powodujących zakłócenia w pracy Sieci BAŁ - SAT lub urządzeniach innych użytkowników,
 - 2) nieprzeprowadzania jakichkolwiek przeróbek w Sieci BAŁ - SAT oraz Przyłączu, podłączania dodatkowych Odbiorników, samodzielnego montowania gniazd abonenckich,
 - 3) nierozpowszechniania publicznego programów radiowych, telewizyjnych oraz materiałów dostępnych w Telewizji BAŁ - SAT oraz VOD. Abonent zobowiązuje się wykorzystywać te materiały wyłącznie do swego użytku osobistego na terytorium Polski. Zakres użytku osobistego obejmuje krąg osób pozostających w związku osobistym (pokrewieństwo, powinowactwo lub stosunek towarzyski). Cały program, jak i poszczególne audycje wchodzące w skład programu, są chronione prawem autorskim. Abonent nie ma prawa kopiowania lub udostępniania w jakiegokolwiek formie na użytek osób trzecich programów, audycji składających się na ten program, lub sygnału tego programu, zawartości Usługi VOD w całości lub części. Ponadto Abonent nie ma prawa pobierania opłat za oglądanie programów, poszczególnych audycji, dostęp do VOD lub jej części,
 - 4) 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. Operator zobowiązuje się do:
- 1) usuwania usterek występujących u pojedynczych Abonentów w terminie nie dłuższym niż trzy dni robocze od daty zgłoszenia. Za dni robocze przyjmuje się dni od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 08:00 do 16:00, o ile Abonent nie umówi się w innym terminie,
 - 2) usuwania usterek, obejmujących swoim zasięgiem nie mniej niż jeden budynek, w czasie 16 godzin roboczych od momentu zgłoszenia.

Usterka powinna być zgłoszona poprzez Infolinię lub Biuro Obsługi Abonenta, którego aktualny adres dostępny jest na stronie www.bal-sat.pl.

Abonent powinien zapewnić pracownikom Operatora dostęp do miejsca wystąpienia usterki, chyba że miała ona miejsce poza jego lokalem lub miejscem kontrolowanym przez Abonenta. Niezapewnienie takiego dostępu przedłuża odpowiednio terminy, określone w ust. 2, pkt 1 i 2.

3. Operator w przypadkach naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci wynikających z działań Abonenta ma prawo do rozwiązania umowy w przypadkach i trybie opisanym w Umowie.
4. Minimalne oferowane poziomy jakości usług są podane w § 16 ust. 2 oraz w Cenniku. Określone w §16 ust. 2 dane wraz z czasem podłączenia podanym w Umowie stanowią minimalne oferowane poziomy jakości Usługi świadczonej Abonentowi.

VI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

§ 17.

1. W przypadku niewłaściwego dostępu do danej Usługi za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi, na zasadach Kodeksu Cywilnego, 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.
2. Z tytułu niedotrzymania z winy Operatora:
 - 1) terminu zawarcia umowy o świadczenie danej Usługi,

2) określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tej Usługi, Abonentowi za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje od Operatora odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w Umowie miesięcznej opłaty abonamentowej. Obniżenie Abonamentu następuje po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego określonego w § 22 i 23. Odszkodowanie zostanie przekazane w sposób wskazany przez Abonenta i terminie nie krótszym niż 14 dni od daty uznania reklamacji.

§ 18.

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) niedziałanie Usługi wynikłe z nieprawidłowej konfiguracji lub działania Terminala abonenckiego,
 - 2) formę i treść programów radiowych i telewizyjnych.

VII. OPŁATY

§ 19.

1. Abonent jest obowiązany do regulowania:
 - 1) opłaty instalacyjnej lub aktywacyjnej określonej Umową,
 - 2) miesięcznego Abonamentu, płatnego do 15 dnia każdego miesiąca,
 - 3) innych opłat przewidzianych Cennikami, Regulaminem, Regulaminem promocji (jeżeli występuje) i Umową,
2. Dla Abonentów, którzy regulują płatności na podstawie faktur wystawionych przez Operatora, obowiązującym terminem płatności jest termin wskazany na fakturze, jednakże nie wcześniej niż określony w ust 1 pkt 2.
3. Rachunek cząstkowy za miesiąc podłączenia Usługi będzie naliczany w wysokości 1/30 aktualnej opłaty za dany Pakiet pomnożonej przez ilość dni pozostałych od daty instalacji Urządzenia dostępowego lub Usługi, do końca miesiąca.
4. Operator może naliczać w wystawianych fakturach opłaty za usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one jeszcze naliczane.
5. Abonent może dokonać płatności przelewem na rachunek bankowy Operatora lub w kasie w Biurze Obsługi Abonenta.
6. Operator może wprowadzić dla wybranych typów Usługi dodatkowe kanały płatności – przelew elektroniczny, SMS, SMS Premium lub opłatę kartą. Abonent w przypadku tych płatności ponosi odpowiedzialność za wykonanie płatności.
7. W przypadku nieuiszczenia opłat Operator może przerwać świadczenie danej Usługi do czasu otrzymania płatności za Usługę, po upływie terminu wynikającego z wezwania do zapłaty. Wznowienie świadczenia danej Usługi wymaga uregulowania zaległości.

§ 20.

1. Za opóźnienie w regulowaniu opłat Operator pobiera odsetki ustawowe za opóźnienie.
2. Dokonywane przez Abonenta wpłaty będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet odsetek.
3. Odsetki za opóźnienie w regulowaniu opłat wykazywane są w nocie odsetkowej.

§ 21.

Za dzień zapłaty uważa się dzień wpłaty należności w kasie lub dzień wpływu należności na konto bankowe Operatora.

VIII. REKLAMACJE

§ 22.

1. Abonent może składać reklamację z powodu:
 - a) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
 - b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
 - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. 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.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego Abonenta.
4. Reklamacja może być złożona w Biurze Obsługi Abonenta. Reklamacja może być złożona:
 - a) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Abonenta, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt. 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
 - b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Abonenta,
 - c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wysłanie e-maila na adres biuro@bal-sat.pl,
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego Abonenta,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci,
 - e) datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,
 - f) datę zawarcia Umowy abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. b,
 - g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący Abonent żąda ich wypłaty,
 - h) 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,
 - i) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Abonenta, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
7. 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.

8. 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.
9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi Abonenta, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
10. 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.
11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

§ 23.

1. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a) informację o dniu złożenia reklamacji,
 - b) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - c) 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 § 22 ust. 5 lit. h,
 - d) 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 postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,
 - e) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
4. 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.
5. 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.
6. 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 odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 22 ust. 11

oraz § 23 ust. 2 i 3 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwi reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

7. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego Abonenta wyrażone w sposób określony w § 22 ust. 4 zdanie drugie, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
8. 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.
9. 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.

IX. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEWIZJI BAŁ - SAT oraz VOD

§ 24.

1. Operator może wprowadzić zmiany do zawartości programowej Pakietu, według zasad określonych w Umowie. Informacja o zmianach przekazywana jest nie później niż na 1 miesiąc przed planowaną zmianą w formie pisemnej i nie wymaga podpisywania nowej Umowy lub aneksu do niej. W takim przypadku Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
2. Operator przed udostępnieniem Abonentowi płatnych materiałów z Bazy VOD podaje dla każdej pozycji warunki dostępności określające:
 - 1) czas w jakim dana pozycja będzie udostępniona od momentu zamówienia,
 - 2) czas przez jaki będzie dostępna i ilość możliwych powtórzeń jej odtworzenia,
 - 3) cenę brutto zamawianego materiału.
3. Momentem naliczenia pełnej płatności za zamówiony materiał jest rozpoczęcie jego odtwarzania potwierdzone kodem PIN. Abonent dokonując zamówienia potwierdza, że akceptuje przedstawione mu wcześniej warunki dostępności i zapisy niniejszego Regulaminu.

X. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

§ 28.

1. Administratorem danych osobowych ujętych Umowie jest BAŁ - SAT z siedzibą w Łodzi przy ul. Organizacji „Wolność i Niezawisłość” 52, a z inspektorem ochrony danych można skontaktować się wysyłając wiadomość na adres e-mail: IOD@bal-sat.pl
2. Dane osobowe Abonentów przetwarzane są w celu wykonania umowy o świadczenie usług, wypełnienia obowiązku prawnego (np. wystawianie faktur) i realizacji prawnie uzasadnionych interesów (np. dochodzenie roszczeń lub marketing bezpośredni).
3. Odbiorcami danych osobowych mogą być przedsiębiorcy pocztowi, biura informacji gospodarczej i Urząd Komunikacji Elektronicznej. Przetwarzanie może zostać powierzone również drukarniom, operatorowi z którego sieci korzystamy świadcząc usługi mobilne, podwykonawcom, firmom windykacyjnym, partnerom biznesowym, dostawcom oprogramowania itp.

4. Dane Abonentów będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń. Dane dotyczące wykonanych usług przechowywane będą przez 1 rok od użycia usługi (np. wykonania połączenia telefonicznego). Dane dotyczące rozliczeń przechowywane będą przez czas narzucony przez przepisy skarbowe.
5. Abonenci mają prawo do żądania od BAŁ - SAT dostępu do danych osobowych, sprostowania tych danych i ich przenoszenia, w niektórych przypadkach również do ich usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
6. Obowiązek podania danych osobowych w celu zawarcia umowy wynika z ustaw Prawo Telekomunikacyjne i Kodeks Cywilny.
7. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych, zawarte są w polityce prywatności udostępnianej Abonentowi przy zawieraniu umowy i zamieszczonej na stronie internetowej.

XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 29.

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy kodeksu cywilnego oraz inne właściwe przepisy.

Regulamin niniejszy wchodzi w życie z dniem 2018 r., dla Abonentów, którzy zawarli umowę lub Aneks do umowy po 2018 roku.

Regulamin zastępuje poprzedni i obowiązuje do czasu ogłoszenia następnego.