

## Regulamin serwisu PROMAX TV ONLINE

### § 1 [Postanowienia ogólne]

1. Regulamin określa szczegółowe zasady świadczenia Usług przez PROMAX.
2. Zapoznanie się z treścią Regulaminu przed zawarciem Umowy o świadczenie Usługi jest warunkiem korzystania z Usługi przez Użytkownika. Regulamin jest udostępniany na Trwałym Nośniku w Biurach Obsługi Abonenta oraz podawany do publicznej wiadomości w Serwisie.
3. Regulamin stanowi regulamin w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. Usługa świadczona jest i odbierana być może przez Użytkownika wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

### § 2 [Definicje]

Użyte w niniejszym Regulaminie nazwy oznaczają:

- a. **Abonent** – Użytkownika będącego stroną zawartej z PROMAX umowy abonenckiej o świadczenie usług telekomunikacyjnych w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne, posiadającego aktywne konto w ePROMAX;
- b. **Aplikacja Mobilna** – dostarczane przez PROMAX w Serwisie w ramach Umowy oprogramowanie przeznaczone do korzystania z Usługi na Urządzeniach mobilnych;
- c. **Biuro Obsługi Abonenta** – lokal PROMAX przeznaczony do obsługi Abonentów i oznaczony zgodnie z przepisami o działalności gospodarczej;
- d. **Dekoder PVR** – będący w dyspozycji Abonenta dekodek telewizji cyfrowej wykorzystywany do odbioru usługi radia i telewizji świadczonej przez PROMAX, wyposażony w twarde dyski umożliwiające nagrywanie audycji telewizyjnych;
- e. **Dane Identyfikacyjne Abonenta** – login oraz hasło, za pomocą których Abonent korzysta z ePROMAX;
- f. **ePROMAX** – usługę świadczoną Abonentowi przez PROMAX na warunkach określonych w Regulaminie Elektronicznego Biura Obsługi Abonenta ePROMAX;
- g. **Konsument** – osobę fizyczną dokonującą z PROMAX czynności prawnej, niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- h. **EPG** – elektroniczny przewodnik po programach będący środkiem lub rozwiązaniem technicznym stosowanym w systemach telewizji cyfrowej umożliwiającym dostęp do dodatkowych informacji opisujących wybraną audycję telewizyjną;
- i. **Materiały Audiowizualne** – audycje (w szczególności telewizyjne, filmy), programy telewizyjne i inne przekazy udostępniane w Serwisie;
- j. **PROMAX** – świadcząca Usługę Przedsiębiorstwo PROMAX sp. j. Zofia Fórmanek-Okrój, Wiesław Okrój z siedzibą w Ostrowie Wielkopolskim (63-400) przy ul. Wolności 19, NIP 622-010-61-52, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 87709 oraz rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 316, adres poczty elektronicznej [biuro@promax.media.pl](mailto:biuro@promax.media.pl), tel./fax: 62 735 31 11;
- k. **Regulamin** – niniejszy Regulamin serwisu PROMAX TV ONLINE
- l. **Serwis PROMAX TV ONLINE** – prowadzona przez PROMAX strona internetowa pod adresem [tv.promax.media.pl](http://tv.promax.media.pl) umożliwiająca korzystanie z Usługi;
- m. **Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające Użytkownikowi lub PROMAX przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmiennionej postaci; w szczególności papier, pamięć, USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci, dyski twarde komputerów, sms, poczta elektroniczna lub elektroniczne pliki formatu PDF, obsługiwane np. poprzez oprogramowanie Adobe Acrobat Reader;
- n. **Umowa** – zawarta pomiędzy Użytkownikiem a PROMAX umowa o świadczenie Usługi;
- o. **Umowa abonencka** – zawarta pomiędzy PROMAX, a Użytkownikiem umowa o świadczenie usług telewizji i radia, usług dostępu do Internetu stacjonarnej oraz telefonii stacjonarnej w bezprzewodowej technologii WiMAX lub usług dostępu do Internetu oraz telefonii stacjonarnej;
- p. **Usługa** – świadczona przez PROMAX drogą elektroniczną na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie usługa polegająca na zapewnieniu Użytkownikowi przy wykorzystaniu Serwisu możliwości:
  - i. przeglądania EPG; oraz wyłącznie dla Abonentów:
  - ii. dostępu do Materiałów Audiowizualnych;
  - iii. zdalnego zlecenia nagrań wybranej audycji telewizyjnej na Dekoderze PVR;
  - iv. zlecenia wysyłania alertów przypominających o zbliżającym się terminie nadawania wybranej audycji telewizyjnej;
- q. **Urządzenie** – komputer osobisty, tablet, smartfon lub telefon z dostępem do Internetu, spełniające wymogi określone w niniejszym Regulaminie i przeznaczone do korzystania z Usługi przez Użytkownika;
- r. **Urządzenie Mobilne** – urządzenie pozwalające na przetwarzanie, odbieranie oraz wysyłanie danych bez konieczności utrzymywania przewodowego połączenia z siecią Internet;
- s. **Użytkownik** – posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych osoba fizyczna, osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która korzysta z Usługi w ramach Umowy (w tym Abonent).

### § 3 [Zawarcie Umowy]

1. Umowa o świadczenie Usługi Użytkownikowi w zakresie określonym w § 2 lit. o pkt i:
  - a. jest zawierana z momentem rozpoczęcia przez Użytkownika korzystania z Usługi i na czas nieokreślony korzystania z niej;
  - b. ulega natychmiastowemu automatycznemu rozwiązaniu z momentem zaprzestania korzystania z Usługi w tym zakresie przez Użytkownika (tj. poprzez opuszczenie przez Użytkownika Serwisu).
2. Umowa o świadczenie Usługi Abonentowi w zakresie określonym w § 2 lit. o pkt ii-iv:
  - a. jest zawierana z momentem zalogowania się przez Abonenta do Serwisu przy wykorzystaniu Danych Identyfikacyjnych Abonenta;

#### **§ 4 [Warunki świadczenia i korzystania z Usługi]**

1. Korzystanie z Usługi przy wykorzystaniu Urządzeń mobilnych wymaga uprzedniego pobrania z Serwisu i zainstalowania przez Użytkownika Aplikacji Mobilnej.
2. Warunkiem prawidłowego korzystania z Usługi jest dysponowanie Urządzeniem o odpowiednich parametrach technicznych. W tym zakresie wymagane jest:
  - a. posiadanie przez Urządzenie dostępu do Internetu o przepustowości co najmniej 2 Mb/s oraz zdolność Urządzenia do odbioru Internetu o tak określonej przepustowości;
  - b. zainstalowanie na Urządzeniu innym niż Urządzenie Mobilne przeglądarki internetowej typu Microsoft Internet Explorer 7.0 lub jej nowszej wersji, Mozilla FireFox 3.X lub jej nowszej wersji, Apple Safari 5.X lub jej nowszej wersji,
  - c. zainstalowanie na Urządzeniu aktualnego oprogramowania lub pluginu Adobe Flash Player 10.1 lub nowszej wersji, pluginu Silverlight minimum 4.0 lub nowszej wersji,
  - d. w przypadku Urządzeń mobilnych – wyposażenie ich w system Android (wersja 4.4.2) i iOS (wersja 8.0 i nowsze),
3. Abonent jest uprawniony do korzystania z Usługi maksymalnie na trzech Urządzeniach jednocześnie (liczba ta może ulec zmianie w zależności od pojawiających się możliwości technicznych po stronie PROMAX).
4. Abonent ma możliwość oglądania z kanału wewnątrz sieci oraz na zewnątrz sieci. Przez pojęcie wewnątrz sieci rozumie się połączenie do sieci internetowej PROMAX. Na zewnątrz sieci to usługa internetowa świadczona poza adresacją PROMAX.
5. Uruchomienie lub korzystanie z Usługi (zwłaszcza w zakresie określonym w § 2 lit. o pkt ii) może wiązać się z pobieraniem dużej ilości danych w ramach usługi dostępu do Internetu. Oznacza to, że korzystanie z Usługi może istotnie utrudniać lub uniemożliwiać równoczesne korzystanie z innych usług, a także skutkować znaczącym lub całkowitym wyczerpaniem limitu transmisji danych w ramach usługi dostępu do Internetu (o ile Użytkownik korzysta z limitowanej usługi dostępu do Internetu).
6. PROMAX nie pobiera od Użytkownika opłat za świadczenie Usługi. PROMAX nie przewiduje także żadnych kaucji ani innych gwarancji finansowych od Użytkownika. Jednakże PROMAX uprzedza Użytkownika, że korzystanie z Usługi może skutkować naliczeniem opłaty za zużytą transmisję danych zgodnie z umową wiążącą Abonenta z dostawcą usługi dostępu do Internetu.
7. W ramach świadczenia Usług i na podstawie odrębnej akceptacji Użytkownika, PROMAX może wprowadzać do systemu teleinformatycznego Użytkownika oprogramowanie lub dane niebędące składnikiem treści Usługi w celu usprawnienia działania Aplikacji Mobilnej lub pliki typu cookies.
8. PROMAX może zapewniać bez dodatkowych opłat nowe dodatkowe funkcjonalności w ramach Usługi, w szczególności w okresach testowych lub promocyjnych. Zapewnienie, jak i wycofanie takich funkcjonalności nie wymaga zmiany niniejszego Regulaminu ani nie powoduje po stronie Abonenta żadnych roszczeń w tym zakresie względem PROMAX.
9. PROMAX informuje, że w wyjątkowych przypadkach niezależnych od niej (np. niekorzystne warunki atmosferyczne, nieuprawnione działania podmiotów trzecich) może dojść do krótkotrwałego ograniczenia lub braku dostępu do Usługi. PROMAX nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności przewidzianych w zdaniu pierwszym, chyba że co innego będzie wynikało z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
10. PROMAX nie świadczy usług gwarancyjnych ani posprzedażnych w ramach Usługi.
11. PROMAX może przy wykonywaniu zobowiązań wynikających z Regulaminu posługiwać się podmiotami trzecimi.

#### **§ 5 [Usługa]**

1. Usługa w zakresie określonym w § 2 lit. o pkt i:
  - a. może być świadczona Użytkownikom, w tym Abonentom;
  - b. polega na umożliwieniu Użytkownikowi przeglądania EPG, wyświetlanego na Urządzeniu w formie tekstowej przy wykorzystaniu Serwisu;
  - c. może być ograniczona do określonych tylko audycji telewizyjnych, w zależności od informacji dostarczanych przez ich nadawców.
2. Usługa w zakresie określonym w § 2 lit. o pkt ii:
  - a. może być świadczona wyłącznie Abonentom;
  - b. polega na zapewnieniu Abonentowi możliwości dostępu do wybranych Materiałów Audiowizualnych;
  - c. może być ograniczona zakresem usługi radia i telewizji albo usług wideo na żądanie dostarczanych Abonentowi przez PROMAX na podstawie odrębnej umowy;
  - d. co do zasady może być odbierana przy wykorzystaniu usługi dostępu do Internetu świadczonej przez dowolnego dostawcę, jednakże odbiór niektórych Materiałów Audiowizualnych może być ograniczony wyłącznie do usługi dostępu do Internetu świadczonej przez PROMAX;
  - e. lista Materiałów Audiowizualnych dostępnych w ramach Usługi (w tym wskazanych pod lit. d) jest udostępniana w Serwisie i podlega okresowej aktualizacji (co oznacza, że jest zmienna);
  - f. poszczególne Materiały Audiowizualne w zależności od stopnia ich szkodliwości dla małoletnich w poszczególnych kategoriach wiekowych, mogą być odpowiednio kwalifikowane i oznaczane (zarówno w momencie wyboru Materiału Audiowizualnego, jak i jego wyświetlania)
3. Usługa w zakresie określonym w § 2 lit. o pkt iv:
  - a. może być świadczona wyłącznie Abonentom korzystającym z usługi radia i telewizji PROMAX dysponujących Dekoderem PVR;
  - b. może być świadczona wyłącznie przy wykorzystaniu Urządzenia Mobilnego z zainstalowaną Aplikacją Mobilną;
  - c. polega na zapewnieniu Abonentowi możliwości zdalnego zlecenia poprzez Aplikację Mobilną nagrania wybranej audycji telewizyjnej na Dekoderze PVR Abonenta;
  - d. z przyczyn technicznych może być ograniczona lub wyłączona w przypadku niektórych rodzajów Dekoderów PVR (w celu uzyskania informacji, czy konkretny model Dekodera PVR będzie kompatybilny z Usługą Abonent powinien skontaktować się bezpośrednio z Biurem Obsługi Abonenta przed zawarciem Umowy);
  - e. może być ograniczona do określonych tylko audycji telewizyjnych, w zależności od informacji dotyczących tych audycji dostarczanych przez ich nadawców;
  - f. może być ograniczona zakresem usługi radia i telewizji dostarczanej Abonentowi przez PROMAX;
  - g. w celu jej prawidłowego odbioru konieczne jest połączenie przez Abonenta jego Dekodera PVR do zasilania energetycznego oraz pozostawienie go w stanie czuwania;
  - h. w celu jej prawidłowego odbioru zalecane jest dokonanie zlecenia nagrania co najmniej na 30 minut przed rozpoczęciem transmisji wybranej audycji telewizyjnej, gdyż w przypadku późniejszego zlecenia nagrania powstaje ryzyko jedynie częściowego nagrania;
  - i. w jej ramach możliwe jest jednoczesne nagrywanie tylko jednej audycji telewizyjnej – ewentualne kolejne zlecenie nagrania powoduje anulowanie poprzednio zleconego nagrania w części, w której nie można zrealizować jednocześnie z nowym zleceniem.

#### **§ 7 [Odpowiedzialność, bezpieczeństwo]**

1. Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania niniejszego Regulaminu w ramach korzystania z Usługi. PROMAX nie ponosi odpowiedzialności za skutki niezgodnego z Regulaminem korzystania z Usługi przez Użytkownika
2. Użytkownik zobowiązuje się do zapewnienia we własnym zakresie:
  - a. dostępu do prawidłowego działania sieci Internet o przepustowości wymaganej niniejszym Regulaminem;

- b. dostępu do Urządzenia oraz Dekodera PVR zgodnego z wymaganiami określonymi w niniejszym Regulaminie;
  - c. instalacji oprogramowania niezbędnego do prawidłowego korzystania z Usługi;
  - d. zapewnienia właściwego i na własny koszt zasilania Urządzenia oraz Dekodera PVR;
  - e. nie udostępniania swoich Danych Identyfikacyjnych podmiotom trzecim;
  - f. przestrzegania wymogów wiekowych, zgodnie z oznaczeniem zamieszczonym na poszczególnych Materiałach Audiowizualnych;
  - g. dokonania niezbędnych czynności w celu zabezpieczenia danych i oprogramowania Urządzenia przed nieuprawnioną ingerencją podmiotów trzecich (w szczególności poprzez stosowanie odpowiednich hasel oraz zainstalowanie odpowiedniego oprogramowania zabezpieczającego);
  - h. nie przesyłania za pośrednictwem Serwisu jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym,
  - i. niezwłocznego powiadomiania PROMAX o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach oraz przerwach w świadczeniu Usługi.
3. W ramach korzystania z Usługi zabronione jest podejmowanie jakichkolwiek działań sprzecznych z Regulaminem, prawem lub naruszających jakiekolwiek prawa PROMAX lub podmiotów trzecich, w tym w szczególności:
- a. zakłócanie funkcjonowania infrastruktury sieciowej PROMAX;
  - b. wykorzystywanie Usługi w celach niezgodnych z niniejszym Regulaminem;
  - c. pozyskiwanie materiałów lub informacji, które nie są celowo udostępniane lub przewidywane w ramach Usługi,
  - d. dokonywanie zmian parametrów Usługi;
  - e. rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa,
  - f. pozyskiwanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji, polegających w szczególności na przełamaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń.

#### **§ 8 [Prawa autorskie]**

1. Usługa oraz udostępniane w jej ramach Materiały Audiowizualne chronione są prawem autorskim. Korzystanie z nich ograniczone jest wyłącznie dozwolonego użytku osobistego Użytkownika.
2. Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących praw autorskich w stosunku do treści udostępnianych mu w ramach Usługi, w tym w szczególności do przestrzegania przepisów określonych w ustawie z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
3. W ramach obowiązku określonego w ust. 2 w szczególności zabronione są takie działania, jak:
  - a. obrót lub rozpowszechnianie, udostępnianie osobom nieuprawnionym (w tym udostępnianie publiczne), a także utrwalanie lub zwielokrotnianie jakichkolwiek treści udostępnianych w ramach Usługi;
  - b. kopiowanie, powielanie, transmisja, modyfikacja, zmiana, dekonstruowanie, naśladowanie lub dekompilowanie Usługi lub udostępnianych w jej ramach treści w jakikolwiek sposób;
  - c. wytwarzanie dzieł pochodnych na podstawie Usługi lub udostępnianych w jej ramach treści;
  - d. wykorzystanie Usługi lub jakichkolwiek treści dostępnych w jej ramach do tworzenia jakiegokolwiek narzędzia lub oprogramowania, mogących być wykorzystanymi do tworzenia aplikacji programowych,
  - e. naruszanie integralności Usługi lub omijanie jakichkolwiek zabezpieczeń technicznych stosowanych przez PROMAX lub dostawców treści;
  - f. naruszanie ograniczeń terytorialnych Usługi.

#### **§ 9 [Zawieszenie świadczenia Usługi i rozwiązanie Umowy]**

1. W przypadku Abonenta wszelkie czynności prawne dokonywane w ramach wiążącej go z PROMAX umowy telekomunikacyjnej, mają odpowiedni skutek także względem świadczenia Usługi objętej niniejszym Regulaminem. W szczególności oznacza to, że w przypadku zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych zawieszona zostaje świadczenie niniejszej Usługi w zakresie przeznaczonym dla Abonentów, jak również iż w przypadku wygaśnięcia umowy abonenckiej Umowa o świadczenie niniejszej Usługi w zakresie określonym dla Abonentów automatycznie wygasa.
2. PROMAX może zawiesić świadczenie Usługi albo wypowiedzieć Umowę o jej świadczenie ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Użytkownik, pomimo uprzedniego wezwania do zaprzestania naruszeń w wyznaczonym terminie (nie krótszym niż 3 dni), nadal dopuszcza się naruszenia warunków niniejszego Regulaminu lub przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

#### **§ 10 [Reklamacja]**

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia miesiąca, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana.
2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka PROMAX rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
3. Reklamacja może być złożona w każdym Biurze Obsługi Abonenta. Reklamacja może być złożona:
  - a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego 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 reklamującego w Biurze Obsługi Abonenta,
  - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez e-mail [reklamacje@promax.media.pl](mailto:reklamacje@promax.media.pl).
4. Reklamacja powinna zawierać:
  - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
  - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja lub numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez PROMAX;
  - e. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. 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 PROMAX, 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.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka PROMAX rozpatrująca reklamację, 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.
7. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi Abonenta, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca PROMAX przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.

8. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, PROMAX w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
9. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki PROMAX rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
10. Jednostka PROMAX rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
11. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - a. nazwę jednostki PROMAX rozpatrującej reklamację,
  - b. informację o dniu złożenia reklamacji,
  - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - d. 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 ust. 5 lit. g,
  - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym,
  - f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego PROMAX, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
12. 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.
13. PROMAX 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 PROMAX 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. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, PROMAX 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.
14. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji lub w odrębnym oświadczeniu, PROMAX 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.
15. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 15 i 16, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 11 oraz ust. 13 i 14 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
16. Jeżeli wysłana przez PROMAX odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, PROMAX, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 4 zdanie drugie, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
17. Reklamujący, w porozumieniu z PROMAX, 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, PROMAX ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
18. PROMAX 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.
19. Jeżeli przemawia za tym charakter sprawy, wojewódzki inspektor Inspekcji Handlowej podejmuje działania mediacyjne w celu polubownego zakończenia sporu cywilnoprawnego między Konsumentem a PROMAX. Postępowanie mediacyjne wszczyna się na wniosek Konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Spory o prawa majątkowe pomiędzy Konsumentem a PROMAX, wynikłe z Umowy mogą być również poddane na podstawie wniosku Konsumenta lub PROMAX rozstrzygnięciu Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego, działającego przy wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowej.

#### **§ 11 [Ochrona danych osobowych]**

1. Do dnia 24 maja 2018 r. (włącznie) dane osobowe Abonenta przetwarzane są na zasadach określonych w ustawie o ochronie danych osobowych (tekst jednolity z dnia 13 czerwca 2016 r., Dz.U. z 2016 r. poz. 922).
2. Od dnia 25 maja 2018 r. (włącznie) przetwarzanie danych osobowych Abonenta odbywa się zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/We (Ogólne Rozporządzenie o Ochronie Danych) z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz.Urz.UE.L Nr 119), zwanego dalej RODO, z uwzględnieniem przepisów ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
3. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta zawarto w Umowie abonenckiej oraz znajdującym zastosowanie do tej Umowy Regulaminie lub załącznikach do niego. W zależności od rodzaju zawartej Umowy(-ów) abonenckiej(-ich), informacje te zawarto w:
  - a. regulaminie świadczenia Usług telewizji i radia;
  - b. regulaminie świadczenia Usług dostępu do Internetu stacjonarnego oraz telefonii stacjonarnej w bezprzewodowej technologii WiMAX;
  - c. regulaminie świadczenia usług dostępu do Internetu oraz telefonii stacjonarnej.

#### **§ 12 [Postanowienia końcowe]**

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania w Serwisie.
2. Użytkownik może porozumiewać się z PROMAX za pomocą jego danych kontaktowych wskazanych w § 2 lit. j, a także za pośrednictwem Biura Obsługi Abonenta. PROMAX będzie porozumiewał się z Użytkownikiem za pomocą przekazanych przez niego danych kontaktowych (w szczególności adresu e-mail, adresu korespondencyjnego, numeru telefonu), ewentualnie za pośrednictwem Serwisu lub Aplikacji Mobilnej, jeżeli Abonent ją posiada.
3. PROMAX może wprowadzać odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi (tzw. regulaminy promocji), które znajdują pierwszeństwo zastosowania przed postanowieniami niniejszego Regulaminu.
4. W przypadku dostarczania w ramach Usługi audiowizualnych usług medialnych na żądanie organem właściwym w sprawach audiowizualnych usług medialnych jest Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji.
5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa.