

1. Abonenci mogą składać reklamacje w szczególności z tytułu:
 - a. niedotrzymania z winy przedsiębiorcy wyznaczonego terminu zawarcia Umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do Sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez jednostki, o których mowa w art. 81. ust.5 Ustawy z dnia 16.07.2004 r. – Prawo telekomunikacyjne.
 - b. niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług,
 - c. niewłaściwego dostępu do Pakietu Usług Multimedialnych,
 - d. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi telekomunikacyjnej
 - e. wykonywania Usługi z naruszeniem warunków określonych w Regulaminie i Umowie,
 - f. wysokości opłat za korzystanie z Usług multimedialnych, w tym wadliwego naliczania opłat za korzystanie z Usług multimedialnych.
2. Reklamacja może być zgłoszona:
 - a. w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Operatora lub przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt.21 ustawy z dnia 23.11.2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529)
 - b. ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Operatora
 - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej np. fax'em na adres e-mail biuro@dolsat.pl lub biuro@dolsatbelchatow.pl
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta, zwanego dalej "reklamującym";
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci (miejsca, w którym świadczona jest Usługa), numer Sprzętu, którego dotyczy reklamacja;
 - e. datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi;

- f. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku niedotrzymania z winy Operatora określonego w umowie oświadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług;
 - g. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty;
 - h. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioski o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt. g);
 - i. podpis reklamującego (Abonenta) - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia miesiąca, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi multimedialnej, 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 usług. Reklamację złożoną po upływie ww. terminu, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi, Przedstawiciel Operatora przyjmujący reklamację zobowiązany jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
6. 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. Przepisu tego nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
7. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Biura Obsługi Operatora rozpatrującego reklamację.
8. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Operatora nie spełnia warunków określonych w ust. 3 niniejszego paragrafu, 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.
9. W przypadku, gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust.8 nie spełnia warunków określonych w ust. 3, Operator, 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 nie uzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
10. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust.3 pkt. g., a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Operator rozpatrujący reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
11. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa §27 ust. 4, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta.
12. Operator odpowiada na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
13. Odpowiedź na reklamację powinna mieć formę pisemną i zawierać:
- nazwę podmiotu rozpatrującego reklamację;
 - informację o dniu złożenia reklamacji
 - powołanie podstawy prawnej;
 - rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, z podaniem uzasadnienia faktycznego i prawnego;
 - pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu polubownym tj. postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;

- f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
14. W przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności odpowiedź na reklamację określa wysokość kwoty, termin 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 § 27 ust.3 pkt. h.
15. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
16. Abonent ma prawo po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego dochodzenia roszczeń w postępowaniu polubownym tj. postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, tj. w przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji lub w przypadku nie zapłacenia przez Operatora dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uznana.
17. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczenia opłaty za korzystanie z Usług.
18. 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.
19. Przepisu ust. 7 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 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.

20. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 18 i 19, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 7 oraz ust. 13, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
21. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 2 pkt. b., niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
22. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 21, 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.
23. 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.

Zanim zgłoszona zostanie usterka:

- Prosimy upewnić się, czy wszystkie urządzenia są podłączone do prądu, a przewody od Internetu poprawnie podłączone do karty sieciowej lub urządzenia dostępowego np. modemu, routera, urządzeń bezprzewodowych.
- Prosimy odłączyć od komputera wszystkie przewody, odczekać chwilę i podłączyć ponownie. Jeśli wszystko działa poprawnie konieczne jest sprawdzenie czy instalacja elektryczna ma zerowanie. Brak zerowania może powodować zawieszanie się karty sieciowej lub urządzenia dostępowego, a nawet ich trwałe uszkodzenie. Sprawdzenie instalacji elektrycznej proszę powierzyć osobie z uprawnieniami elektrycznymi!
- Prosimy o sprawdzenie w Panelu Sterowania/Połączenia sieciowe czy Połączenie lokalne jest włączone. Wyłączenie Połączenia lokalnego blokuje możliwość korzystania z Internetu.

- Prosimy o sprawdzenie czy komputer nie został zainfekowany przez wirusy. Trzeba do tego użyć oprogramowania antywirusowego. Zainfekowany komputer, może spowodować problemy podczas korzystania z łącza internetowego np. powolne ładowanie się stron, a nawet częściowy lub całkowity brak dostępu do sieci.
- Jeśli po instalacji nowego programu np. Firewalla, nie da się korzystać z Internetu, bardzo prawdopodobne jest, że blokadę wprowadził zainstalowany program. Poprawna konfiguracja ustawień programu lub odinstalowanie programu, pozwoli stwierdzić czy był on przyczyną problemów z dostępem do Internetu.
- Jeśli podłączony jest router, modem lub bezprzewodowe urządzenie dostępowe, konieczne jest sprawdzenie czy działają one poprawnie. Urządzenia dostępowe mogą się „zablokować” (np. w wyniku spadku napięcia). W takim wypadku często wystarcza odłączenie urządzenia od sieci zasilającej i po krótkiej chwili podłączenie go ponownie. W przypadku niepoprawnego skonfigurowania, urządzenie może częściowo lub całkowicie zablokować dostęp do Internetu.
- Jeśli Abonent korzysta z łącza z limitem danych, a przepustowość łącza w ostatnim czasie gwałtownie zmalała, konieczne jest sprawdzenie czy nie został przekroczony limit na <https://www.dolsat.pl/panel/>.
- Jeśli Abonent korzysta z programów P2P do ściągania danych trzeba się upewnić, że program został prawidłowo skonfigurowany. Nieprawidłowa konfiguracja może powodować ustanowienie wielu jednoczesnych połączeń, co w efekcie spowolni działanie innych programów np. przeglądarki stron internetowych.
- Jeśli Abonent ma problemy z połączeniem telefonicznym konieczne jest sprawdzenie czy aparat ma ustawione wybieranie tonowe (przeważnie przełącznik na obudowie). Przy ustawionym wybieraniu pulsacyjnym nie będzie można wykonać połączenia.
- Przy wykonywaniu połączeń międzymiastowych i miejscowych trzeba pamiętać o wybieraniu numeru kierunkowego (prefix). Dotyczy to również połączeń lokalnych (44).
- Jeśli Abonent posiada modem internetowy lub VoIP, konieczne jest sprawdzenie czy urządzenie pracuje w trybie STANDBY (przycisk na obudowie modemu). Praca w tym trybie zablokuje dostęp do Internetu i telefonu.

- Usługi serwisowe darmowe, jak i płatne są opisane szczegółowo w Umowie i Regulaminie. Dodatkowe informacje można uzyskać pod numerami:

BOK* 44 632 73 54 lub 44 712 00 00

SERWIS Informatyczny 603 988 822;**

SERWIS TV 601 330 225, 601 315 544;**

- Koszt usług serwisowych według aktualnego cennika dostępnego w Biurze Obsługi Klienta.

* W godzinach 8:00 - 15:00 Poniedziałek, Środa, Piątek;
w godzinach 10:00 – 17:30 Wtorek, Czwartek

** W godzinach od 8:00 – 20:00 siedem dni w tygodniu

UWAGA! Operator nie ponosi odpowiedzialności za stan techniczny urządzeń Abonenta oraz oprogramowanie, które się na nich znajduje.