

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych

1. DEFINICJE

W treści niniejszego regulaminu użyte w nim określenia będą miały następujące znaczenia:

ABONENT – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Dostawcą Usług pisemną Umowę.

AKTYWACJA – uzyskanie dostępu do Sieci z wykorzystaniem Przyłącza skutkujące możliwością odbioru sygnału z Przyłącza, podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem.

AWARIA – czasowy brak możliwości korzystania z Usługi na danym obszarze spowodowany wadliwą pracą Sieci Telekomunikacyjnej, w tym także pogorszenie jakości sygnału utrudniające lub nie umożliwiające korzystanie z Usługi.

BIURO OBSŁUGI ABONENTA – lokal, w którym Dostawca Usług lub przedsiębiorca z nim powiązany wykonuje czynności związane z obsługą Abonentów.

CENNIK – wykaz Usług wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat.

CENTRUM OBSŁUGI KLIENTA – miejsce, w którym Dostawca Usług lub przedsiębiorca z nim powiązany wykonuje czynności związane z telefoniczną, i e-mailową obsługą Abonentów.

DEKODER SD TELEWIZJI CYFROWEJ – Urządzenie Abonenckie służące do odbioru sygnałów cyfrowych przesyłanych przez Sieć Telekomunikacyjną, umożliwiające korzystanie z Usługi w zakresie telewizji cyfrowej, urządzenie jest własnością dostawcy usług.

DEKODER HD TELEWIZJI CYFROWEJ – Urządzenie Abonenckie służące do odbioru sygnałów cyfrowych przesyłanych przez Sieć Telekomunikacyjną, umożliwiające korzystanie z Usługi w zakresie telewizji cyfrowej w wysokiej rozdzielczości (High Definition), urządzenie jest własnością dostawcy usług.

DOSTAWCA USŁUG – Telewizja Kablowa "Studio" Adam Łuniewski Roman Łuniewski Spółka Cywilna z siedzibą 58-250 Pieszycze, ul. Sanatoryjna 2a

GNAZDO ABONENCKIE – zakończenie Sieci Telekomunikacyjnej w Lokalu Abonenta, umożliwiające korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Dostawcę Usług.

INSTALACJA – Wykonanie Przyłącza w Lokalu Abonenta, w celu zapewnienia dostępu do Sieci Telekomunikacyjnej Dostawcy Usług, podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem.

KARTA DOSTĘPU WARUNKOWEGO - Urządzenie Abonenckie, pozwalające na Aktywację Usługi Telewizji Cyfrowej, dostarczanej poprzez Dekoder Telewizji Cyfrowej.

LOKAL ABONENTA – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe będące w dyspozycji Abonenta na podstawie przysługującego mu tytułu prawnego.

OFERTA USŁUG – zestawienie Usług, cen i warunków ich świadczenia (zróżnicowane terytorialnie) dostępne w Biurach Obsługi Abonenta oraz na stronie WWW.

OKRES ROZLICZENIOWY – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy Usług z tytułu świadczenia Usług, wynoszący 1 miesiąc, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Dostawcę Usług dniach miesięcy kalendarzowych.

OPLATA ABONAMENTOWA (Abonament)- miesięczna opłata uiszczana przez Abonenta należna Dostawcy Usług, której wysokość naliczana jest stosownie do zakresu i warunków świadczonej Usługi, zgodnie z Cennikiem.

PLAN TARYFOWY – zestawienie Usług Telekomunikacyjnych i opłat za te usługi wraz z zasadami ich naliczania, określony w Cenniku.

PROGRAM DODATKOWY – program dodatkowo płatny, rozprowadzany integralnie z Programami Telewizyjnymi, dostępnymi dla Abonentów zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

PRZEDSTAWICIEL DOSTAWCY USŁUG – osoba występująca w imieniu Dostawcy Usług, posiadająca identyfikator i upoważnienie do wykonywania stosownych czynności.

PRZYŁĄCZE – część Sieci Telekomunikacyjnej wraz z Urządzeniem Abonenckim umiejscowiona w Lokalu Abonenta, stanowiącej własność Dostawcy Usług.

SIEĆ TELEKOMUNIKACYJNA (SIEĆ) – zespół urządzeń i linii telekomunikacyjnych, służących m.in. do świadczenia Usługi. **SPRZĘT ODBIORCZY** – urządzenie końcowe będące własnością Abonenta, służącego do odbioru sygnału (tj. telewizyjny, internetowy) dostarczanego przez Dostawcę Usług za pomocą Sieci Telekomunikacyjnej.

UMOWA ABONENCKA (UMOWA) – pisemne, zgodne oświadczenie woli abonenta oraz Dostawcy Usług, na mocy, którego Dostawca Usług zapewnia Abonentowi odpłatnie świadczenie Usługi.

URZĄDZENIE ABONENCKIE – urządzenie telekomunikacyjne będące własnością Dostawcy Usług niezbędne do dostarczenia Usługi lub Usług Dodatkowych, np. modem kablowy, dekodery z wyposażeniem. **USŁUGI** – wszelkie usługi dostarczane przez Dostawcę Usług (tj. dostęp do Internetu, telewizja analogowa i cyfrowa, telefon), dostępne w ramach istniejących możliwości technicznych.

USŁUGI DODATKOWE – Usługi świadczone przez Dostawcę Usług na rzecz Abonenta, powiązane z Usługą, wymienione w Cenniku.

ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUGI – czasowe zaprzestanie świadczenia Usługi lub jej części, w szczególności Usług Dodatkowych, z jednoczesną rezerwacją na rzecz Abonenta zasobów sieciowych niezbędnych dla jej realizacji.

2. WARUNKI ZAWARCIA UMOWY, PROMOCJE

2.1 Przez zawarcie Umowy Dostawca Usługi zobowiązuje się świadczyć Usługę za pośrednictwem Sieci Telekomunikacyjnej zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności oraz do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.

2.2 Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, po spełnieniu przez Abonenta wymogów zawartych w Regulaminie.

2.3 Dostawca Usług dopuszcza zawarcie Umowy, lub aneksu do Umowy tylko w Biurze Obsługi Abonenta lub przez przedstawiciela handlowego lub monterów lub w formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej dostawcy usług. Dostawca Usług niezwłocznie potwierdzi zawarcie umowy. 2.4. Jeżeli w umowie nie postanowiono inaczej, Umowa jest zawarta na czas nieoznaczony.

2.5 Dostawca Usługi zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Usługi lub zmiany jej warunków z osobami:

- które przed podpisaniem Umowy nie spełniały warunków określonych Regulaminem,
- które przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami zniszczonymi lub które zdaniem Dostawcy Usługi budzą wątpliwość co do ich autentyczności lub ich kompletności.
- które zalegają z jakimikolwiek płatnościami w stosunku do Dostawcy Usługi lub z takimi opłatami zalega współmałżonek pozostający we wspólnocie majątkowej, albo osoba faktycznie zamieszkująca w lokalu Abonenta.
- z którymi Dostawca Usług rozwiązał Umowę w związku z naruszeniem jej postanowień bądź nieprzebraniem postanowień Regulaminu,
- co do których dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej.

2.6 Dostawca Usług zastrzega sobie również prawo do odmowy zawarcia Umowy lub zmiany jej warunków w przypadku braku możliwości technicznych lub nieracjonalności ekonomicznej zawarcia lub zmiany warunków świadczonej Usługi Telekomunikacyjnej oraz w przypadku, gdy zawarcie takiej Umowy naruszało obowiązujące przepisy prawa lub warunki Umów zawartych z nadawcami programów radiowych i telewizyjnych.

2.7 Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez pełnomocnika, przy czym pełnomocnictwo musi być udzielone pod rygorem nieważności na piśmie.

2.8 Abonent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej zawiera Umowę przez osoby upoważnione do jej reprezentowania, przy czym umocowanie do działania winno być wykazane stosownym dokumentem, w szczególności podpisem ze stosownego rejestru.

2.9 Przy zawieraniu Umowy z Abonentem będącym osobą fizyczną Abonent powinien uwiarygodnić swoją tożsamość w oparciu o dokument tożsamości (dowód osobisty, paszport, karta pobytu lub inny zaakceptowany przez Dostawcę Usług dokument).

Przy zawieraniu Umowy Abonent winien udostępnić i udokumentować następujące dane: imię/imiona, nazwisko, adres zamieszkania/ adres korespondencyjny, telefon kontaktowy, nr. PESEL oraz posiadanie stałego meldunku lub tytułu prawnego do Lokalu, w którym ma być zainstalowane Przyłącze (np. przydział Lokalu, odpis z księgi wieczystej, umowę najmu itp.) a osoba prawna/jednostka organizacyjna: firmę przedsiębiorcy, odpis z rejestru, nr. NIP, REGON oraz posiadanie tytułu prawnego do Lokalu, w którym ma być zainstalowane Przyłącze (np. przydział Lokalu, odpis z księgi wieczystej, umowę najmu itp.).

2.10 Dostawcy Usług przysługuje prawo do wprowadzenia promocji obowiązujących w terminach i na obszarach przez siebie ustalonych. Szczegółowe warunki promocji, w tym zasady naliczania Opłat, określa każdorazowo regulamin promocji oraz cennik.

2.11 W przypadku ofert promocyjnych, Dostawca usług może uzależnić skorzystanie z promocji od złożenia depozytu, a także od spełnienia innych warunków uprawniających do skorzystania z promocji. W przypadku niespełnienia warunków uprawniających do skorzystania z promocji może być to podstawą dla Dostawcy Usług do odmowy zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych, natomiast nie może być podstawą dla Dostawcy Usług do zawarcia Umowy poza promocją, jeżeli Abonent spełnia warunki zawarcia Umowy określone przez niniejszy regulamin i przepisy prawa.

2.12 Dostawca Usług zobowiązuje się zwrócić Abonentowi nominalną kwotę depozytu lub kaucji w przypadku ostatecznego rozliczenia w związku z rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy, po potrąceniu swoich wymagalnych wierzytelności.

2.13 Abonent zobowiązany jest do poinformowania Dostawcę Usług w terminie 7 dni o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego, zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy, o utracie przysługującego mu, lub osobie, która udzieliła mu zgody na zawarcie Umowy Tytułu prawnego do lokalu, lub zmianie innych danych niezbędnych dla zgodnego z umową świadczenia Usług w celu umożliwienia Dostawcy usług doręczania korespondencji.

2.14 Po wygaśnięciu Umowy promocyjnej ulega ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony a opłaty naliczane wg Cennika, chyba że Abonent w terminie miesiąca przed upływem terminu, na czas którego została zawarta Umowa, złoży oświadczenia woli o wygaśnięciu Umowy.

2.15 Abonent może zmieniać zakres usług podpisanych w umowie przez odpowiedni formularz na stronie Internetowej Dostawcy Usług. Wszelkie zmiany parametrów świadczonych usług wyszczególnione są w Cenniku (pod warunkiem, że istnieje taka możliwość).

2.16 W przypadku zmiany ceny pakietów Abonentowi przysługuje prawo złożenia pisemnej rezygnacji w terminie do dnia wprowadzenia zmian w życie.

3. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

3.1 Przez zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych zgodnie z Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do uiszczania opłat określonych w Cenniku i do przestrzegania postanowień Regulaminu.

3.2 Dostawca Usług zobowiązuje się dochować należytej staranności w celu zapewnienia właściwej jakości świadczenia Usług telekomunikacyjnych, odpowiedniej do posiadanych możliwości sprzętowych i technicznych.

3.3 Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usług Abonent uprawniony jest do korzystania z Usług w zakresie i na warunkach zgodnych z Umową Abonencką, Regulaminem, Cennikiem i przepisami prawa.

3.4 Dostawca Usług utrzymuje sieć w stałej sprawności technicznej i zgodności z obowiązującymi normami, przepisami i warunkami technicznymi przez cały czas trwania umowy. Dostawca Usług zobowiązuje się do stałego serwisu konserwacyjnego sieci bez pobierania dodatkowych opłat, za wyjątkiem czynności określonych Cennikiem. Uszkodzenia elementów sieci przyłącza oraz urządzeń będących własnością Dostawcy Usług, wynikłe z winy Abonenta, usuwane są w całości na koszt Abonenta. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Dostawcę Usług w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta, ponosi on opłatę za dojazd serwisu technicznego, a także za wykonaną usługę serwisową, zgodnie z Cennikiem.

3.5 Dostawca Usług udostępnia Abonentowi sprzęt konieczny do korzystania z usług.

3.6 Sprzęt użyty do instalacji nie jest własnością Abonenta.

3.7 Przez podpisanie Umowy Abonamentowej Abonent wyraża zgodę na dokonanie w Lokalu niezbędnych prac przez Dostawcę Usług w celu dokonania montażu Gniazda Sietciowego, w szczególności na wywiercenie otworów, montaż urządzeń i poprowadzenie okablowania.

3.8 Abonent może składać wnioski w sprawie:

a. Instalacji dodatkowego Przyłącza (w przypadku Usługi w zakresie telewizji cyfrowej instalacja dodatkowego Przyłącza związana jest z udostępnieniem dodatkowego Dekodera Telewizji Cyfrowej według obowiązującego Cennika).

b. przeniesienia przyłącza,

c. ponownej Aktywacji przyłącza (Włączenia Sygnału)

d. rozszerzenia zakresu świadczenia Usług,

e. zmiany zakresu Usług,

f. czasowego Zawieszenia Świadczenia Usług na okres nie przekraczający trzech kolejnych miesięcy do 25-go dnia miesiąca, ze skutkiem od pierwszego dnia następnego miesiąca. Wysokość opłat za powyższe, dodatkowe czynności określa Cennik. Wnioski muszą być składane pisemnie, osobiście lub przesłane listem poleconym na adres Biura Obsługi Abonenta, lub za pomocą jednego z dostępnych kanałów kontaktu wspólnie ustalonego.

3.9 Abonentowi przysługuje prawo do zmiany zakresu Usług po złożeniu do 25-go dnia miesiąca, ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym został złożony wniosek, o którym mowa w pkt. 3.8 Regulaminu. Każdorazowa zmiana zakresu Usług będzie powodowała zmianę Opłaty Abonamentowej oraz konieczność wnieсения opłaty określonej w Cenniku.

3.10 Abonent jest zobowiązany do:

a. udostępnienia na żądanie Dostawcy Usług Lokalu w zakresie, jaki jest niezbędny do kontroli stanu technicznego, funkcjonowania przyłącza lub wymiany Urządzenia Abonenckiego, wynikającej w szczególności ze zmiany technologii świadczenia Usługi lub sposobu kodowania programów. Działania takie mogą być podejmowane tylko w sposób nieuciążliwy dla Abonenta (z wyłączeniem godzin nocnych). Osoby przeprowadzające kontrolę zobowiązane są – na żądanie Abonenta okazać identyfikator ze zdjęciem.

b. nieudostępniania osobom trzecim programów (sygnału) odbieranych przy użyciu sprzętu odbiorczego 3.11 Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest:

a. dołączanie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy prawa lub urządzeń nie przeznaczonych do dołączania do Sieci Telekomunikacyjnej. b. dołączanie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych w punktach nie będących jej zakończeniem, c. korzystanie z Sieci w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem i mogący powodować zakłócenia w jej działaniu, lub mające negatywne konsekwencje dla innych użytkowników, d. samowolna ingerencja ze strony Abonenta w Przyłącze, jego uszkodzenie lub rozbudowa. e. udostępnienie Przyłącza osobom trzecim, bez zgody Dostawcy Usług, w tym: podłączenie dodatkowego urządzenia do przyłącza lub umożliwienie korzystania z Usług za pomocą Sieci poza Lokalem Abonenta, f. dokonywanie jakichkolwiek zmian technicznych (programowych lub sprzętowych) w udostępnionym Urządzeniu Abonenckim, w tym także używanie niezgodne z przeznaczeniem, łamanie zabezpieczeń, przetwarzanie oraz kopiowanie Karty Dostępu Warunkowego i innych Urządzeń Abonenckich,

g. podłączenie nieautoryzowanego Urządzenia Abonenckiego lub dodatkowego Sprzętu Odbiorczego bez wykupienia przez Abonenta stosownej usługi Dodatkowej określonej w aktualnym Cenniku Dostawcy Usług.

3.12 W przypadku stwierdzenia naruszeń wskazanych w pkt 3.11. Dostawca Usług wezwie Abonenta, na piśmie za potwierdzeniem odbioru, do zaprzestania dalszych naruszeń i przywrócenie przyłącza do stanu poprzedniego w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania.

3. 13 Niewywiązanie się z nałożonych przez Dostawcę Usług obowiązków wskazanych w pkt 3.12. Naruszenie może skutkować:

- zawieszeniem Świadczenia Usług, lub Usług Dodatkowych w przypadku naruszeń wskazanych w pkt 3.11 a,b,c,d,
- zablokowaniem dostępu do usług i rozwiązaniem Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku naruszeń wskazanych w pkt 3.11. e, f, g.

3.14 Wykonanie przez Dostawcę Usług sankcji, o których mowa w pkt. 3.13 Regulaminu nie uchybia obowiązkowi uiszczenia Opłaty Abonamentowej za okres do dnia rozwiązania Umowy oraz kary umownej z tytułu naruszenia Regulaminu, określonej w Cenniku. Abonent w uzasadnionych przypadkach może wystąpić o obniżenie kary umownej. Dostawca Usług może domagać się ponadto zwrotu kosztów przywrócenia przyłącza do stanu poprzedniego lub odszkodowania uzupełniającego z tytułu zniszczenia przyłącza jeżeli szkoda przewyższa uiszczoną karę umowną.

4. USŁUGA TELEWIZYJNA CYFROWA

4.1 Abonent jest uprawniony do korzystania z Usługi, w tym do kopiowania Programów Telewizyjnych i Programu Dodatkowego wyłącznie do własnego użytku osobistego, niemającego charakteru zarobkowego, bez prawa dalszego rozpowszechniania.

4.2 Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za treść, charakter i formę Programów oraz techniczne zmiany systemów nadawania, w wyniku których doszłoby do braku odbioru sygnału telewizyjnego lub zmiany jego zasięgu oraz zaprzestanie nadawania programów telewizyjnych przez nadawców.

4.2a Abonent zobowiązany jest do zabezpieczenia odbiornika kodem kontroli rodzicielskiej uniemożliwiającej dostęp do treści o charakterze erotycznym osobą nieletnim. 4.3 Dostawcy Usług przysługuje prawo do modyfikacji zakresu Usług, na które została zawarta Umowa przez:

- wprowadzenie nowego Programu,
- zastępowanie Programów przez inne programy w celu zapewnienia ilości Programów określonej w umowie.

Taka modyfikacja może nastąpić z ważnych przyczyn. Za ważną przyczynę uważa się w szczególności:

- zaprzestanie nadawania programu przez nadawcę,

1

- rozwiązanie bądź wygaśnięcie Umowy zawartej pomiędzy Dostawcą Usług a nadawcą, - niemożność rozprowadzania Programu ze względów technicznych, ekonomicznych lub prawnych.

4.4 O zastosowanej modyfikacji zakresu Usług Dostawca Usług powiadamia Abonenta na piśmie.

4.5 W przypadku o którym mowa w pkt. 4.3.b Abonent uprawniony jest do rozwiązania Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia, jednakże nie później niż w ciągu miesiąca od dokonania zmiany ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego, w którym przyjęto oświadczenie Abonenta o rozwiązaniu Umowy Abonenckiej bez zachowania okresu wypowiedzenia.

4.6 Dostawcy Usług przysługuje prawo do udostępniania Abonentowi dodatkowych programów, w okresach promocyjnych i testowych. Zarówno udostępnienie jak i późniejsze wyłączenie tych programów nie stanowi zmiany Umowy. Nie wymaga też wcześniejszego powiadomienia Abonenta. Powyższe dotyczy udostępnienia dodatkowych programów w ramach abonamentu, bez dodatkowych opłat.

5. USŁUGA DOSTĘPU DO INTERNETU

5.1 Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy Abonenckiej oraz Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy usług jak i osób trzecich. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest do utrzymywania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego poprzez regularne instalowanie aktualizacji bezpieczeństwa dostarczanych przez producentów oprogramowania oraz do stosowania regularnie aktualizowanego oprogramowania antywirusowego.

5.2 Minimalne wymagania sprzętowe i programowe dla Sprzętu Odbiorczego używanego do Usługi dostępu do Internetu wskazane są przez Dostawcę Usług na jego stronie internetowej oraz w Biurze Obsługi Abonenta.

5.3 W przypadku stosowania przez Abonenta Sprzętu Odbiorczego nie spełniającego wymogów stawianych przez Dostawcę Usług, Dostawca Usług nie będzie ponosił odpowiedzialności za wadliwe funkcjonowanie Usługi.

5.4 W przypadku korzystania przez Abonenta z usługi utrzymania niezmiennego adresu IP z klasy publicznej:

- Dostawca Usług zastrzega sobie możliwość zmiany adresu IP z powodów technicznych. Abonent zostaje poinformowany o tym na 30 dni przed zmianą, na adres konta poczty elektronicznej Abonenta lub telefonicznie.
- Abonent, nie będzie uprawniony do zmiany adresu IP w przypadku gdy taka zmiana będzie wynikała z niedostępności pewnych serwisów np. poczty elektronicznej bądź komunikatora, spowodowana naruszeniem pkt. 5.5. b,c,d,e,f. 5.5 Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za:

- treść i formę danych odebranych z wykorzystywaniem Przyłącza, jak również za szkody wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanych przez Abonenta z sieci Internet.
- nieprawidłowe funkcjonowanie Usługi dostępu do Internetu uniemożliwiające transfer danych, niezależnie od Dostawcy Usług.
- nieprawidłowe funkcjonowanie Usługi dostępu do Internetu związane z ograniczeniami Sprzętu Odbiorczego niespełniającego minimalnych wymagań sprzętowych i programowych określonych przez Dostawcę Usługi.
- utrudnienie lub uniemożliwienie korzystania z bezprzewodowego dostępu do Internetu, będącego wynikiem właściwości technicznych Urządzenia Abonenckiego niezbędnego do korzystania z tego rodzaju Usługi, określonych w specyfikacji technicznej producenta tego urządzenia,
- nieprawidłowe działanie konta pocztowego spowodowane przepelnieniem konta.
- zabezpieczenie danych Abonenta zawartych w jego komputerze, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich.

g. płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet realizowane w dowolnej formie tj. za pomocą kart kredytowych, kodów itp.

5.6 Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest:

- działanie powodujące zawieszenie, złą pracę lub blokowanie Sprzętu Odbiorczego innych użytkowników Sieci lub sieci Internet,
- stosowanie nielegalnych lub naruszających prawa osób trzecich danych programów komputerowych, rozpowszechnianie wirusów i innych programów powodujących nieprawidłową pracę Sprzętu Odbiorczego innych użytkowników, podejmowanie prób nielegalnego dostępu do obcych systemów komputerowych (przeszukiwanie otwartych portów, rozsyłanie tzw. „koni trojańskich”),
- prowadzenie działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji polegających w szczególności na przełamaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń,
- umieszczanie w sieci Internet informacji i treści niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich,
- działanie niezgodne z ogólnie pojętą „kulturą sieciową”. a zwłaszcza używania obelżywego języka, zamieszczanie materiałów niezgodnych z prawem lub powszechnie uznanych za obraźliwe, przechwytywanie danych innych użytkowników Sieci i sieci Internet, ingerowanie w ich sprzęt i oprogramowanie bez ich zgody,
- zamieszczanie na serwerach Dostawcy Usługi materiałów reklamowych i informacji komercyjnych, przez które uważa się materiały informacyjne, których umieszczenie może przynieść dochód właścicielowi lub użytkownikowi strony internetowej lub innej osobie,

g. przesyłanie za pośrednictwem konta poczty elektronicznej treści niezgodnych z przepisami obowiązującego prawa,

5.7 Naruszenie Regulaminu opisane wyżej może skutkować zawieszeniem świadczenia Usług po upływie wyznaczonego przez Dostawcę Usług terminu do zaniechania naruszeń.

6. INSTALACJA PRZYŁĄCZA

6.1 Wykonanie Przyłącza następuje na wniosek Abonenta.

6.2 Przyłącze przeznaczone jest do używania przez Abonenta na zasadach określonych w Regulaminie.

6.3 Podstawowym wyposażeniem Przyłącza jest jedno Gniazdo i Urządzenie Abonenckie.

6.4 Abonent wyraża zgodę na wykonanie prac instalacyjnych, tj. wiercenie otworów, instalację niezbędnych elementów Przyłącza i położenie kabla.

6.5 Dostawca Usług zobowiązuje się do Instalacji Przyłącza w Lokalu Abonenta zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami, do miejsca wskazanego przez Abonenta. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Gniazda Abonenckiego.

6.6 Abonent jest zobowiązany udostępnić Lokal w celu wykonania Instalacji Przyłącza w możliwie najkrótszym terminie.

6.7 Przygotowanie Lokalu do montażu Przyłącza jest obowiązkiem Abonenta i obejmuje przestawienie mebli i wyposażenia znajdującego się w Lokalu w celu udostępnienia miejsca instalacji Przyłącza i Urządzenia Abonenckiego.

6.8 W czasie Instalacji Przyłącza w mieszkaniu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

6.9 Prawidłowe wykonanie Instalacji Przyłącza i Urządzenia Abonenckiego, Abonent potwierdza własnoręcznym podpisem na przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy Usług dokumencie. Termin rozpoczęcia świadczenia Usługi określony jest w Umowie Abonenckiej. Dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi jest moment Aktywacji usługi.

6.10 Przedstawiciel Dostawcy usług nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Sprzętów Odbiorczych.

6.11 Do dokonywania wszelkich zmian, konserwacji, instalacji dodatkowych Zakończeń Sieci, a także usuwania Awarii Sieci upoważnione są wyłącznie służby techniczne Dostawcy Usług.

6.12 Na wniosek Abonenta Przyłącze może być rozbudowane o większą liczbę Gniazd Abonenckich na warunkach i za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

6.13 Warunki Instalacji Przyłącza i korzystania z Przyłącza dotyczące osób prawnych (w szczególności hoteli, pensjonatów, itp.) będą ustalane w Umowach zawartych z tymi podmiotami. O ile Umowa nie reguluje warunków świadczenia Usługi inaczej zastosowanie będzie miał niniejszy Regulamin.

6.14 Dostawca Usług na pisemny wniosek Abonenta, dokonuje zmiany miejsca zainstalowania Urządzenia Abonenckiego, pod warunkiem istnienia możliwości technicznych dla dokonania zmiany. Pod pojęciem zmiany miejsca zainstalowania Urządzenia Abonenckiego należy rozumieć inny lokal niż wskazany w Umowie. Za podłączenie Urządzenia Abonenckiego w nowym miejscu pobiera się opłatę zgodnie z Cennikiem.

7. ZASADY KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIONYCH URZĄDZEŃ ABONENCKICH

7.1 Urządzenie Abonenckie stanowi własność Dostawcy Usługi. Abonent nabywa prawo do używania Urządzenia Abonenckiego przez okres trwania Umowy.

7.2 Dostawca Usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Urządzenie Abonenckie w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Odebranie Urządzenia Abonenckiego przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że nie posiadał on jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru, które Abonent mógł z łatwością zauważyć.

7.3 Przed podpisaniem Protokołu Przekazania Urządzeń z wpisanymi cechami charakterystycznymi, Abonent potwierdza otrzymanie Urządzenia Abonenckiego w stanie umożliwiającym dostęp do Usług świadczonych przez Dostawcę Usług. Z chwilą otrzymania Urządzenia Abonenckiego na Abonenta przechodzi ryzyko jego utraty lub uszkodzenia.

7.4 Abonent jest zobowiązany do używania wyłącznie Urządzeń Abonenckich przekazanych przez Dostawcę Usługi i o numerach seryjnych znanych Dostawcy Usługi.

7.5 Abonent nie jest upoważniony do rozporządzania Urządzeniem Abonenckim, w szczególności nie ma prawa udostępniania go (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim.

7.6 Abonent zobowiązany jest do korzystania z Urządzenia Abonenckiego w sposób zgodny z jego przeznaczeniem, do utrzymania go w stanie niepogorszonym, nie przekraczającym zużycia wynikającego z normalnej eksploatacji. Abonent nie ma prawa dokonywać w nim jakichkolwiek zmian technicznych (programowych ani sprzętowych). Wszelkie nieprawidłowości w pracy Urządzenia Abonenckiego należy zgłaszać Dostawcy Usług.

7.7 Abonent nie ma prawa łamać zabezpieczeń, przerabiać, ani kopiować Karty Dostępu Warunkowego.

7.8 W przypadku dokonania któregośkolwiek naruszeń pkt. 7.4. – 7.7. Regulaminu przez Abonenta Dostawca Usług uprawniony jest do dezaktywacji Urządzenia Abonenckiego względnie do zablokowania i unieważnienia Karty Dostępu Warunkowego po upływie 14 dniowego, wyznaczonego pisemnie przez Dostawcę Usług, terminu do zaniechania naruszeń.

7.9 Wymiana Urządzenia Abonenckiego następuje:

- nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się w trakcie instalacji lub okresie eksploatacji tego urządzenia ukrytych wad wynikających z przyczyn tkwiących w nim w chwili przekazania Abonentowi.
- odpłatnie w przypadku utraty lub uszkodzeń będących następstwem używania niezgodnie z Umową lub jego przeznaczeniem. W takim przypadku Abonent ponosi koszt naprawy urządzenia lub jego wymiany, w pełnej jego wysokości o kwalifikacji uszkodzenia Urządzenia Abonenckiego Abonent powinien powiadomić o zaistnieniu zdarzenia, za pomocą dostępnych kanałów kontaktu.

7.10 Podstawą wymiany uszkodzonego Urządzenia Abonenckiego jest dostarczenie go przez Abonenta do Biura Obsługi Abonenta.

7.11 W terminie 7 dni roboczych od daty rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonent zobowiązuje się zwrócić Urządzenie Abonenckie Dostawcy Usług w stanie nie gorszym, niż wynikającym z normalnej eksploatacji, dostarczając go na własny koszt do Biura Obsługi Abonenta. W przypadku braku zwrotu Urządzenia Abonenckiego w terminie po uprzednim wezwaniu Abonenta do zwrotu Urządzenia Abonenckiego i bezskutecznym upływie wyznaczonego mu w tym celu 7 dniowego dodatkowego terminu uprawniony jest do żądania od Abonenta zapłaty kary umownej wskazanej w Cenniku. Kara umowna może być naliczona także w przypadku zwrócenia Urządzenia Abonenckiego w stanie uszkodzonym, przekraczającym zużycie wynikające z normalnego używania Urządzenia.

7.12 Operator uprawniony jest do odmowy przyjęcia Urządzenia Abonenckiego po upływie 2 miesięcy od dnia rozwiązania umowy.

7.13 Dostawca Usług ma prawo do wymiany używanego przez Abonenta Urządzenia Abonenckiego, oraz aktualizacji jego oprogramowania bez podania przyczyn po wcześniejszym powiadomieniu Abonenta, nawet jeżeli spowoduje to potrzebę zmiany konfiguracji Sprzętu Odbiorczego u Abonenta. Z powodu wymiany Urządzenia Abonenckiego Abonentowi nie przysługują roszczenia wobec Dostawcy Usług. Jeżeli wymiana opisana wyżej spowoduje niemożność korzystania przez Abonenta z posiadanego przez niego Sprzętu Odbiorczego, Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.

7.14 Abonent ma obowiązek odłączenia od sieci Wszelkich Urządzeń Abonenckich i Sprzętów Odbiorczych w czasie wyładowań atmosferycznych.

8. OBSŁUGA SERWISOWA I USUWANIE AWARIÍ

8.1 W czasie trwania Umowy Dostawca Usług zapewni Abonentowi obsługę serwisową polegającą na:

- a. nadzorze nad stanem technicznym mającym na celu zagwarantowanie ciągłego zasilania wszystkich aktywnych Gniazd Abonenckich urządzeń końcowych w sygnał telekomunikacyjny, b. okresowych przeglądach i regulacjach wszystkich elementów sieci,
- c. podejmowaniu działań zmierzających do zabezpieczenia Sieci przed ingerencją osób niepowołanych.
- d. asyście technicznej obejmującej udzielanie informacji dotyczących konfiguracji, instalacji Sprzętu Odbiorczego Abonenta.
- e. dokonywania w Lokalu Abonenta czynności związanych z konfiguracją lub instalacją Sprzętu Odbiorczego.

8.2 Za czynności obsługi serwisowej, wymienione w pkt. 8.1e będzie pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.

8.3 Dostawca Usług zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia Awarii Sieci w możliwie najkrótszym czasie – nie dłuższym niż 24 godziny w dniu roboczym.

8.4 Abonent powinien zapewnić dostęp do miejsca wystąpienia Awarii, o ile jest podejrzanie, że miejsce jej występowania znajduje się w Lokalu Abonenta lub miejscu kontrolowanym przez Abonenta , pod rygorem natychmiastowego rozwiązania Umowy.

8.5 Awarie Sieci, Zakończenia Sieci oraz Urządzenia Abonenckiego, powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, będą usuwane na jego koszt.

8.6 Za wezwanie Przedstawiciela Dostawcy Usług w sposób bezzasadny pobierana jest opłata w wysokości określonej w Cenniku.

8.7 Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Biura Obsługi Abonenta za pomocą dostępnych kanałów kontaktu o zauważonych Awariach związanych z działaniem Usług.

8.8 W celu świadczenia czynności obsługi serwisowej Abonent obowiązany jest udzielić Dostawcy Usługi w niezbędnym zakresie informacji dotyczących np. numeru Abonenta (numer umowy), numeru Karty Dostępu Warunkowego, numeru seryjnego, numeru oprogramowania i rodzaju Dekodera Telewizji Cyfrowej, MAC adresu modemu i karty sieciowej, rodzaju systemu operacyjnego, oprogramowania zainstalowanego na komputerze Abonenta oraz rodzajów i ilości sprzętu zainstalowanego w komputerze Abonenta.

8.9 Naprawa lub wymiana Urządzenia Abonenckiego następuje:

- 1) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Urządzeniu Abonenckim,
- 2) odpłatnie, w przypadku utraty Urządzenia Abonenckiego lub uszkodzeń będących następstwem używania Urządzenia Abonenckiego niezgodnie z Umową Abonencką, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu, za zapłatą:

a) kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć,

b) opłaty za wymianę Urządzenia Abonenckiego zgodnie z Cennikiem Dostawcy usług, jeśli Urządzenie Abonenckie zostało utracone lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.

8.10 Wymiana Urządzenia Abonenckiego następuje po dostarczeniu przez Abonenta do Biura Obsługi Klienta Urządzenia Abonenckiego wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego, względnie kopii protokołu zgłoszenia kradzieży Urządzenia Abonenckiego właściwemu organowi ścigania lub odbiorze Urządzenia Abonenckiego przez pracownika Dostawcy Usług w Lokalu Abonenta. W przypadku naprawy lub wymiany Dekodera posiadającego funkcje nagrywania, utracie mogą ulec nagrane treści, za co Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności.

8.11 Dokonywanie przez Dostawcę Usług konserwacji i modernizacji Sieci może spowodować brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależytą jego jakość, jednakże jednorazowo nie dłużej niż przez 24 godziny.

8.12 O każdej planowanej konserwacji lub modernizacji Sieci, mogącej spowodować brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależytą jego jakość, Abonent zostanie powiadomiony z 7-dniowym wyprzedzeniem za pośrednictwem informacyjnego kanału planszowego emitowanego przez Dostawcę Usług lub na stronie internetowej Dostawcy Usług.

9. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

9.1 Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji. Reklamację złożoną przez osobę nieuprawnioną pozostawia się bez rozpoznania.

9.2 Reklamacje mogą dotyczyć:

a. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi.

b. nieprawidłowego ustalenia należności z tytułu świadczenia usługi.

c. niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi

d. niedotrzymanie 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 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne.

9.3 Reklamacja może być złożona na piśmie, telefonicznie, ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę obsługującą abonenta, przesłana listem poleconym na adres Biura Obsługi Abonenta lub drogą elektroniczną.

9.4 Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Dostawcę Usług listu zawierającego reklamację w formie pisemnej lub elektronicznej, faksu, przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Dostawcy Usług.

9.5 Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:

a. imię i nazwisko (nazwę) Abonenta oraz adres zamieszkania albo jego siedziby,

b. numer umowy, datę zawarcia umowy i określony termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy Usług terminu rozpoczęcia świadczenia usług,

c. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci,

d. określenie przedmiotu reklamacji, reklamowanego okresu oraz okoliczności uzasadniających reklamację,

e. datę złożenia wniosku o zawarcie umowy – w przypadku, gdy reklamacja dotyczy 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 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne.

f. datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,

g. wysokość kwoty odszkodowania lub zwrotu innej należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,

h. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenia na poczet przyszłych płatności, w przypadku, o którym mowa wyżej, i. podpis Abonenta.

9.6 W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w 9.5 pkt a, b, c, d, e, f, h, i, Dostawca Usług rozpatrując 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 nie uzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamacje pozostawia się bez rozpoznania.

9.7. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie do protokołu przyjęcia reklamacji w Biurze Obsługi Abonenta, upoważniony pracownik Dostawcy Usług przyjmujący reklamację potwierdza pisemnie jej przyjęcie. 9.8. Reklamacja może być wniesiona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia miesiąca, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, albo od dnia, w którym Usługa zostanie nienależyte wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.

Reklamację wniesioną po upływie terminów, o których mowa w zdaniu poprzednim, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Biuro Obsługi Abonenta powiadamia niezwłocznie Abonenta.

9.9 Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku Opłaty Abonentowej. W przypadku uznania reklamacji, Dostawca Usług rozliczy z Abonentem kwotę wynikającą z uznanej reklamacji. Rozliczenie kwoty należnej z tytułu uwzględnienia reklamacji dotyczącej przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności następuje w formie przelewu środków pieniężnych na konto bankowe lub przekazem pocztowym na wskazany adres zgodnie z pkt.9.5 a., chyba, że Abonent zwróci się pisemnie o dokonanie rozliczenia w formie zaliczenia tej kwoty na poczet przyszłych należności z tytułu świadczenia Usług.

9.10 Biuro Obsługi Abonenta jest zobowiązane udzielić w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie w tym terminie rozpatrzona, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona.

9.11. Z zastrzeżeniem 9.12 odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

a. nazwę Dostawcy Usług rozpatrującego reklamację,

b. powołanie podstawy prawnej,

c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,

d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie kwoty i terminu jej wypłaty,

e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a także – jeżeli reklamującym jest Konsument - o prawie dochodzenia roszczeń przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezese Urzędu Komunikacji Elektronicznej,

f. podpis upoważnionego pracownika Dostawcy Usług, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

9.12. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:

a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,

b. zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą.

10. ROZWIĄZANIE, ZAWIESZENIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY

10.1 Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez każdą ze stron z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia, przy czym wypowiedzenie Umowy przez Dostawcę Usług może nastąpić wyłącznie z ważnych przyczyn określonych w wypowiedzeniu.

10.2 Wypowiedzenie musi zostać złożone na piśmie, osobiście lub przesłane listem poleconym na adres Dostawcy Usług. Za dzień złożenia wypowiedzenia umowy przyjmuje się dzień złożenia z Dostawcy Usług wypowiedzenia umowy lub dzień nadania do Dostawcy Usług listu poleconego, zawierającego wypowiedzenie umowy. Umowa ulega rozwiązaniu z upływem okresu wypowiedzenia.

10.3 Termin wypowiedzenia biegnie od pierwszego dnia okresu rozliczeniowego po okresie rozliczeniowym, w którym nastąpiło wypowiedzenie.

10.4 W okresie wypowiedzenia nadal naliczane są opłaty wynikające z umowy.

10.5 Umowa wygasa w przypadku:

a. upływu okresu, na jaki została zawarta (w przypadku Umowy na czas oznaczony),

b. upływu okresu wypowiedzenia

c. śmierci Abonenta (po okazaniu stosownych dokumentów przez osoby uprawnione) albo osoby prawnej (o ile w prawa Abonenta nie wstąpią inne osoby),

d. likwidacji bądź zaprzestania działalności gospodarczej przez Dostawcy Usług (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Dostawcy Usług w zakresie umożliwiających dalsze wykonywanie Umowy),

e. utraty przez Dostawcę Usług uprawnień do świadczenia Usługi objętej Umową, w szczególności wymaganych zezwoleń (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Dostawcy Usług w zakresie umożliwiających dalsze wykonywanie Umowy).

10.6 W przypadku zalegania przez Abonenta z zapłatą opłat abonentowych za 2 okresy rozliczeniowe lub z opłatą wynikającą z rachunku faktury za korzystanie z Usługi Telekomunikacyjnej i braku wpłaty należności pomimo wezwania do zapłaty listowną, wyznaczającego termin uregulowania zależności, Umowa może ulec rozwiązaniu bez zachowania okresu wypowiedzenia.

10.7 Dostawca Usług , na wniosek Abonenta, dokonuje Zawieszenia Świadczenia Usługi na okres nie przekraczający trzech kolejnych miesięcy w danym roku kalendarzowym. Wniosek o Zawieszenie Świadczenia Usługi telekomunikacyjnej musi zostać złożony na piśmie, osobiście lub przesłane listem poleconym na adres Biura Obsługi Abonenta do 25-go dnia miesiąca ze skutkiem od pierwszego dnia okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym doręczono wniosek. Za Zawieszenie Świadczenia Usług na wniosek Abonenta, pobierana jest opłata wynikająca z Cennika. W okresie Zawieszenia Usługi, Abonent zwolniony jest z obowiązku uiszczania na rzecz Dostawcy Usługi z opłat wymienionych w pkt. 11.5 c,d,e. Zawieszenie Świadczenia Usługi na wniosek Abonenta może nastąpić w przypadku nie zalegania z jakimikolwiek płatnościami wobec Dostawcy Usług.

10.8 Dostawca Usług ma prawo do rozwiązania lub Zawieszenia Świadczenia Usługi a w szczególności Usług

Dodatkowych w przypadku stwierdzenia niezgodnego z prawem, Umową i Regulaminem korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej.

10.9. Z chwilą rozwiązania, wygaśnięcia Umowy dostęp do konta poczty elektronicznej, strony WWW Abonenta zostaje zablokowany, a znajdujące się tam dane są przechowywane i usuwane zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.

11. OPŁATY (ZASADY NALICZANIA, RACHUNKI, SPOSOBY PŁATNOŚCI)

11.1. Opłaty za korzystanie z usług Dostawcy g są określone w Cenniku dostępnym w Biurze Obsługi Abonenta oraz na stronie internetowej Dostawcy Usług.

11.2. Abonent zobowiązany jest do uiszczania Opłaty Abonentowej w wysokości określonej w Umowie do 10-go dnia każdego miesiąca za dany miesiąc lub w terminie wskazanym na rachunku, na podstawie faktury lub innego dokumentu wystawionego przez Dostawcę Usług, na konto bankowe wskazane w tym rachunku / fakturze lub dokumencie. Strony uzgadniają, że datą zapłaty jest data wpływu należności na konto Dostawcy Usług. Dostawca Usług może w rachunku / fakturze obejmującej Opłatę Abonentową wyszczególnić pozycje kosztowe kształtujące wysokości Opłaty. Dostawca Usług zobowiązuje się, że wyszczególnienia te odpowiadać będą rzeczywistej strukturze kosztów.

11.3 W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość opłaty abonentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.

11.4. Uiszczanie Opłaty Abonentowej za korzystanie z wybranego zakresu Usług nie zwalnia Abonenta z obowiązku wnoszenia opłat za posiadanie i używanie odbiorników telewizyjnych i radiowych na mocy Umowy o radiofonii i telewizji (Dz. U. z 1993 r. Nr 7, poz.34, z późniejszymi zmianami).

11.5. Dostawca Usług pobiera opłaty za Usługi wykonane we wskazanym w rachunku / fakturze Okresie Rozliczeniowym, na które składają się:

a. opłata za instalację Przyłącza – w wysokości określonej w Cenniku,

b. opłata za Aktywację każdej z Usług – w wysokości określonej w Cenniku,

c. abonament za każdą z Usług – w wysokościach określonych w Cenniku,

d. opłaty za Usługi Dodatkowe – w wysokości określonej w Cenniku,

e. opłaty za połączenia, Usługi świadczone na rzecz Abonenta w Sieci przez innych operatorów oraz inne świadczenia – w wysokości określonej w Cenniku.

11.6 Wysokość opłat za wykonanie czynności, o których mowa w pkt. 3.8. Regulaminu określa Cennik.

11.7. W przypadku rozpoczęcia świadczenia Usługi przez Dostawcę Usług Abonent jest zobowiązany do uregulowania abonamentu począwszy od dnia uruchomienia usługi.

11.8. W przypadku zwłoki w płatności Opłaty Abonamentowej, Dostawca Usług ma prawo do naliczania odsetek ustawowych za każdy dzień zwłoki.

11.9. W przypadku, gdy opłaty nie zostały uiszczone w całości, odsetki nalicza się od kwoty pozostałej do uiszczenia.

11.10. Abonent może dokonywać płatności w formie gotówkowej albo w formie bezgotówkowej, w szczególności przelewem, kartą płatniczą, w formie polecenia zapłaty.

11.11. Dostawcy Usług przysługuje prawo do zmiany wysokości Opłat. Przyczyną podniesienia Opłat mogą być:

a. wzrost kosztów działalności gospodarczej Dostawcy Usług,

b. wzrost cen towarów i usług (inflacja),

c. wzrost obciążeń wynikających ze zmiany przepisów prawa obowiązujących Dostawcę Usług.

11.12. O zmianie wysokości Opłaty Abonamentowej Dostawca usług powiadomi Abonenta na piśmie lub drogą elektroniczną na jeden miesiąc przed jej wprowadzeniem.

11.13. W przypadku zmiany Opłaty, Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem, skutecznym z dniem wprowadzenia zmienionych opłat. W przypadku skorzystania przez Abonenta z tego prawa, Dostawcy Usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze. Oświadczenie Abonenta o wypowiedzeniu Umowy powinno być złożone od dnia doręczenia pisma informującego o zmianie warunków umowy określonych w Cenniku do dnia wejścia w życie tych zmian. Niedotrzymanie tego terminu przez Abonenta powoduje, że jego oświadczenie o wypowiedzeniu nie wywołuje skutków prawnych.

11.14. W przypadku wystąpienia nadpłaty z jakiegokolwiek tytułu, nadpłata ta zostanie zwrócona Abonentowi w formie przelewu środków pieniężnych na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym na wskazany adres, chyba że Abonent zwróci się pisemnie o dokonanie rozliczenia w formie zaliczenia tej kwoty na poczet przyszłych należności z tytułu świadczenia Usługi. Dostawcy Usług przysługuje prawo potrącenia z nadpłaty należności przysługujących od Abonenta z tytułu świadczenia Usługi.

11.15 Nadpłacone świadczenia z tytułu Opłaty Abonamentowej podlegają zwrotowi również w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

11.16. Opłata instalacyjna i aktywacyjna nie podlega zwrotowi.

12. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG

12.1. Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług wyłącznie na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie oraz przepisach ustawy Prawo Telekomunikacyjne. Odpowiedzialność Dostawcy Usług nie obejmuje utraconych przez Abonenta korzyści. 12.2 Jeżeli szkoda jest wynikiem winy umyślnej, rażącego niedbalstwa lub następstwem czynu niedozwolonego Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność na podstawie przepisów kodeksu cywilnego.

12.3. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależyty jego jakości, wynikające z:

a. przyczyn leżących poza Siecią, m.in. z powodu awarii zasilania energetycznego,

b. innych przyczyn niezależnych od Dostawcy Usług, takich jak: siła wyższa, działalność osób trzecich, za które Dostawca Usług, nie ponosi odpowiedzialności itp.,

c. nielegalnego lub niezgodnego z Umową/Regulaminem korzystania z Sieci,

d. uszkodzenie Przyłącza z przyczyn leżących po stronie Abonenta, przy czym usunięcie takich uszkodzeń następuje na wniosek i koszt Abonenta,

e. wadliwego działania Sprzętu Odbiorczego Abonenta, lub jego niedostosowania do obowiązujących standardów technicznych,

f. zaprzestania nadawania programów przez nadawców.

12.4. Dostawca Usług nie jest zobowiązany do dokonywania napraw, modyfikacji i regulacji Sprzętu Odbiorczego należącego do Abonenta.

12.5 Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerwy był krótszy od 36 godzin oraz gdy przywrócenie prawidłowego funkcjonowania Usługi nie było możliwe z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Abonenta.

12.6. Z tytułu niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi określonej w Umowie Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 miesięcznej Opłaty Abonamentowej obowiązującej w miesiącu, w którym Usługa miała być świadczona, za każdy dzień zwłoki.

12.7. Odszkodowanie następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w pkt. 9.

13. Tajemnica Telekomunikacyjna, Ochrona Danych Osobowych

13.1. Operator jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2002 r. nr 101 poz. 926 ze zm.).

13.2. Dane osobowe Abonentów są przetwarzane przez Dostawcę Usług w celu świadczenia usług, w celu archiwizacji, a także sprzedaży produktów i usług Dostawcy Usług oraz dla potrzeb działań marketingowych podejmowanych przez Dostawcę Usług samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami, jak również na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych.

13.3. Operator zapewnia realizację uprawnień wynikających z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, tzn. w szczególności umożliwia Abonentom dostęp do własnych danych osobowych i ich poprawianie.

13.4. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Abonent powinien kierować na adres: **TVK Studio A.R. Luniewscy s.c., 58-250 Pieszyce ul. Sanatoryjna 2a** z dopiskiem „Dane Osobowe”.

13.5. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Dostawca Usług zapewnia tajemnicę: informacji przekazywanych w Sieci, danych osobowych Abonenta oraz informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia, a także identyfikacji bądź lokalizacji. Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi dokonano połączenia telekomunikacyjnego w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Dostawcę Usług, z wyjątkiem przypadków opisanych w pkt. 13.6. oraz innych przypadkach, w których Dostawca Usług jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.

13.7. Środki techniczne stosowane przez Dostawcę Usług zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Dostawca Usług nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji w przypadku Awarii, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego i innych przypadków niezależnych od Dostawcy Usług.

13.8. Dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych jest uprawniony do przetwarzania następujących danych dotyczących użytkownika będącego osobą fizyczną:

- 1) nazwisk i imion;
- 2) imion rodziców;
- 3) miejsca i daty urodzenia;
- 4) adresu miejsca zamieszkania i adresu korespondencyjnego jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania;
- 5) numeru ewidencyjnego PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej;
- 6) nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu;
- 7) zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

13.9. Dostawca usług przetwarza dane Abonentów w okresie obowiązywania umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w ustawie lub przepisach odrębnych.

13.10. Abonent lub użytkownik końcowy ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych go dotyczących poprzez określenie zakresu Usług Telekomunikacyjnych świadczonych zgodnie z jego żądaniem lub zakresu jego uprawnień.

14. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

14.1. Dostawca Usług może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy i Regulaminu na podmiot powiązany z nim kapitałowo lub organizacyjnie z zachowaniem przez ten podmiot ciągłości świadczonej Usługi oraz warunków jej wykonania.

14.2. O przeniesieniu praw i obowiązków wynikających z Umowy i Regulaminu Abonent zostanie powiadomiony na piśmie w terminie co najmniej jednego miesiąca przed planowanym rozpoczęciem świadczenia Usługi przez nowego Dostawcę Usług z podaniem jego nazwy i siedziby. Abonentowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem z uwagi na zmianę Dostawcy Usług. Oświadczenie w tej sprawie powinno być złożone na piśmie co najmniej na 14 dni przed planowanym rozpoczęciem świadczenia Usługi przez nowego Dostawcę Usług. Niedotrzymanie tego terminu przez Abonenta powoduje, że jego oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy nie wywołuje skutków prawnych.

14.3. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania niektórych rozmów telefonicznych prowadzonych przez jego pracowników z Abonentami, o czym każdorazowo Abonent zostanie poinformowany przed rozpoczęciem rozmowy.

14.4. W sprawach nieuregulowanych Umową i niniejszym Regulaminem mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego i ustawy Prawo Telekomunikacyjne. 14.5. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień niniejszego Regulaminu.

14.6. O zmianie treści Regulaminu Abonent może być powiadomiony: drogą elektroniczną, przez stronę http., drogą e-mail, kanał informacyjny tv, wiadomość tekstową przesłaną na ekran tv lub pisemnie na jeden miesiąc przed jej wprowadzeniem.

14.7. W przypadku zmiany treści Regulaminu Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem z dniem wprowadzenia nowego Regulaminu lub jego zmiany. W przypadku skorzystania przez Abonenta z tego prawa, Dostawcy Usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze. Oświadczenie Abonenta o wypowiedzeniu Umowy powinno być złożone do dnia wejścia w życie nowego Regulaminu lub jego zmian. Niedotrzymanie tego terminu przez Abonenta powoduje, że jego oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy nie wywołuje skutków prawnych.

15.8 Regulamin wchodzi w życie od 24.05.2023r.