

## REGULAMIN

świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Zakład Instalacji Anten Telewizja Kablowa Oksywie  
Jacek Krasnodębski.

### Rozdział I.

#### Postanowienia ogólne

##### §1

Niniejszy regulamin, dalej zwany Regulaminem, określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Zakład Instalacji Anten Telewizja Kablowa Oksywie Jacek Krasnodębski. z siedzibą w Gdyni przy ul. Bosmańskiej 28A/12, wpisanym do Ewidencji Działalności Gospodarczej pod nr 31460, NIP 958-004-36-27 dalej zwanym Dostawcą usług.

##### §2

Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

1)

Abonent – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie Usług zawartej w formie pisemnej z Dostawcą usług;

2)

Aktywacja – czynności w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;

3)

Awaria – techniczna wada Sieci całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły wyższej;

4)

Biuro Obsługi Klienta – jednostka Dostawcy usług wyznaczona do kontaktów z Abonentami i Zamawiającymi;

5)

Cennik – zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę usług stanowiące integralną część Umowy Abonenckiej;

6)

Instalacja – czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do Sieci;

7)

Konsument – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;

8)

Lokal – nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal), w której Zamawiający zamierza korzystać z Usług Dostawcy usług lub, w której zgodnie z Umową Abonencką jest zlokalizowane Zakończenie Sieci;

9)

Menu Główne – dostępne za pomocą Dekodera menu graficzne, umożliwiające Abonentowi korzystającemu z Usługi Telewizji Cyfrowej obsługę funkcji w ramach Usługi Telewizji Cyfrowej;

10)

Numer Identyfikacyjny - numer nadany Abonentowi przez Dostawcę Usług, wymagany m.in. do rozliczeń z Abonentem oraz identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą Usług;

11)

Okres Rozliczeniowy – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Dostawcę usług na Rachunku;

12)

Pakiet Taryfowy – określona w Cenniku Usługa, grupa Usług lub Programów dostępnych na danym terenie, objętych jedną opłatą abonamentową;

13)

Programy - programy telewizyjne;

14)

Programy telewizyjne w postaci sygnału analogowego / cyfrowego;

15)

Przedstawiciel Dostawcy usług – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy Abonenckiej na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia oraz do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych;

16)

Rachunek – dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Cennika wystawiany Abonentowi przez Dostawcę usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;

17)

Sieć – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług;

18)

Siła Wyższa – zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej;

19)

Sprzęt – urządzenie techniczne (np. dekodery, modemy) oraz zakończenie Sieci stanowiące własność Dostawcy usług niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową Abonencką,

20)

Umowa Abonencka – umowa o świadczenie Usług zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług;

21)

Urządzenie Końcowe – urządzenie będące własnością Abonenta, w szczególności: telewizor, radio, komputer, lub inne urządzenia audio video przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do zakończenia Sieci;

22)

Usługi – Usługi Internetowe, Usługi Telewizji Kablowej lub związane z nimi usługi dodatkowe;

23)

Usługi Internetowe – zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci;

24)

Usługi Telewizji Kablowej – Usługa Telewizji Analogowej lub Usługa Telewizji Cyfrowej;

25)

Usługa Telewizji Analogowej - dostarczanie Programów metodą transmisji sygnału telewizyjnego lub radiowego w postaci sygnału analogowego;

26)

Usługa Telewizji Cyfrowej -dostarczanie Programów metodą transmisji sygnału telewizyjnego lub radiowego w postaci sygnału cyfrowego wraz z innymi usługami dodatkowymi;

27)

Usterka – techniczna wada Sieci obniżającą jakość Usługi, lecz umożliwiającą korzystanie z tej Usługi, w tym również – w przypadku Usług Telewizji Kablowej -techniczna wada Sieci uniemożliwiająca odbiór tylko niektórych Programów;

28)

Warunki Właściwego Użytkowania – dokument zawierający spis zasad, do przestrzegania których zobowiązani są Abonenci korzystający z Usług internetowych, stanowiący integralną część Umowy Abonenckiej, dostępny na stronie internetowej [www.tvoksywie.com.pl](http://www.tvoksywie.com.pl);

29)

Zakończenie Sieci – sieć telekomunikacyjna (instalacja) w Lokalu Abonenta zakończona gniazdem umożliwiającą podłączenie Urządzeń Końcowych do Sieci lub Sprzętu i korzystanie z Usług;

30)

Zamawiający – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej.

### **§3**

1)

Dostawca usług oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenach, na których posiada Sieć umożliwiającą świadczenie Usług.

2)

Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy usług.

3)

Regulamin stanowi integralną część Umowy Abonenckiej.

4)

Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Regulaminy promocji”).

5)

Postanowienia Umowy Abonenckiej oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

## **Rozdział II.**

### **Zawarcie Umowy Abonenckiej**

### **§4**

1)

Zamawiający składa u Dostawcy usług pisemny wniosek o zawarcie Umowy Abonenckiej. Dostawca usług dopuszcza możliwość składania wniosku telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo na stronie internetowej Dostawcy usług.

2)

Dostawca usług udziela Zamawiającemu odpowiedzi na wniosek w terminie do 30 dni. W razie odmowy, Dostawca usług informuje o jej przyczynach.

3)

Umowa może zostać zawarta przez Zamawiającego:

- a) w Biurze Obsługi Klienta,
- b) poza Biurem Obsługi Klienta, z upoważnionym Przedstawicielem Dostawcy usług,
- c) za pomocą środków porozumiewania na odległość.

4)

Jeżeli Umowa Abonencka została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta, Abonent będący Konsumentem może od Umowy Abonenckiej odstąpić, składając Dostawcy usług pisemne oświadczenie w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej. W takim przypadku Abonent zobowiązany jest zwrócić zainstalowany Sprzęt w terminie 7 dni od zaprzestania świadczenia Usług oraz zapłacić za korzystanie z Usług Telefonicznych, świadczonych przez Dostawcę usług do dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu.

## §5

1.

Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej. Zawarcie umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Regulaminie.

2)

Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieokreślony. Umowa Abonencka może być zawarta także na czas określony, o ile Dostawca usług przewiduje taką możliwość.

3)

Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy Abonenckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.

## §6

1)

Umowa Abonencka może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu.

2)

Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający tytuł prawny do Lokalu.

3)

W przypadku posiadania przez Zamawiającego tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, zawarcie Umowy Abonenckiej wymaga przedstawienia przez Zamawiającego pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego lub członka spółdzielni mieszkaniowej na Instalację Sprzętu.

4)

Zgoda, o której mowa w ust. 3 nie jest wymagana, jeżeli właściciel, użytkownik wieczysty nieruchomości lub członek spółdzielni mieszkaniowej jest osobą prawną.

5)

W celu ustalenia tytułu prawnego Zamawiającego do Lokalu, Dostawca usług może żądać dodatkowych informacji i dokumentów.

6)

Abonent obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od utraty tytułu prawnego do Lokalu, do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o tym fakcie.

## §7

1)

Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od podania przez Zamawiającego następujących danych:

a) nazwisko i imiona,

b) imiona rodziców,

c) adres miejsca zameldowania na pobyt stały,

d) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,

e) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu,

f) zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej,

g) potwierdzenie nadania numeru REGON oraz NIP, odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego lub innego właściwego rejestru, przy czym dane o których mowa w ust. a )pkt 1) dotyczą wyłącznie osób fizycznych, zaś dane o których mowa w ust. f )pkt 1) – podmiotów nie będących osobami fizycznymi. Weryfikacja danych, o których mowa w ust. a) pkt 1) następuje na podstawie dowodu osobistego lub paszportu Zamawiającego.

2.

Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy

Abonenckiej od:

- 1) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy Abonenckiej (np. dokumentów potwierdzających wykonanie zobowiązań wobec innych dostawców mediów, za okres trzech ostatnich miesięcy poprzedzających zawarcie Umowy Abonenckiej),
- 2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych; Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

3.

Dostawca usług, w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, albo w przypadku, gdy Zamawiający posiada tytuł prawny do Lokalu inny niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu, bądź też nieterminową wpłatą należności przewidzianych Umową Abonencką, Cennikiem lub Regulaminem bądź od spełnienia dodatkowych wymogów.

4.

Ponadto Dostawcy usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej, jeżeli:

- 1) Zamawiający posługuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności,
- 2) Zamawiający lub inna osoba korzystająca z Usług w Lokalu zalega z opłatami na rzecz Dostawcy usług,
- 3) wcześniejsza umowa o świadczenie Usług zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu została rozwiązana przez Dostawcę usług lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu lub Warunków Właściwego Użytkowania,
- 4) w zakresie Usług Telewizji Kablowej – Lokal jest budynkiem publicznym, obiektem gastronomicznym, handlowym lub rozrywkowym, placówką edukacyjną, klubem, biurem, częścią wspólną budynku, zajazdem, hotelem, motelem, domem gościnnym, internatem lub innym miejscem, które ze względu na swój charakter jest dostępne dla większej – nieograniczonej lub ograniczonej – grupy osób.

### **Rozdział III.**

Instalacja oraz zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń Końcowych

## §8

1.

Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny.

2.

Zgoda na Instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie Zakończenia Sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy usług. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia Sieci.

3.

Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy usług Instalację w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel Dostawcy usług nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.

4.

Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

5.

Przedstawiciel Dostawcy usług nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Końcowych.

6.

W wypadkach wskazanych w Umowie Abonenckiej Dostawca usług dopuszcza Instalację Sprzętu przez Abonenta według instrukcji udzielonej przez Dostawcę usług. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za skonfigurowanie Sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją udzieloną przez Dostawcę usług.

7.

Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy usług.

8.

Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.



## §9

Jeżeli Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia Sieci. Instalacja kolejnych Zakończeń Sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

## §10

1.

Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Odebranie Sprzętu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że nie posiadał on jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru, które Abonent mógł z łatwością zauważyć.

2.

Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją.

3.

Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile odrębne postanowienia Umowy Abonenckiej nie stanowią inaczej.

4.

Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie Abonenckiej. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy usług.

5.

Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane w celu świadczenia – odpłatnie bądź nieodpłatnie

–jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, o ile odrębne postanowienia Umowy Abonenckiej nie stanowią inaczej.

6.

Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent zobowiązany jest poinformować Biuro Obsługi Klienta o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Dostawcę usług do używania, w terminie nie przekraczającym 48 godzin od stwierdzenia tego zdarzenia.

## §11

1.

Urządzenia Końcowe podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.

2.

Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.

3.

Dostawca usług zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych Urządzenia Końcowe zostały odłączone od zasilania energetycznego. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane niezastosowaniem się Abonenta do tego zalecenia.

## **§12**

1.

Dostawca usług ma prawo wymienić używany przez Abonenta Sprzęt na inny, nawet jeżeli wiązać się to będzie z koniecznością zmiany ustawień Urządzenia Końcowego przez Abonenta. Abonent obowiązany jest umożliwić Przedstawicielom Dostawcy usług wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie.

2.

Dostawca usług może wymienić Sprzęt ze względu na zmianę technologii świadczenia Usług, na skutek której Abonent nie będzie w stanie korzystać z Usług przy użyciu dotychczasowych Urządzeń Końcowych, jeżeli powszechnie w punktach sprzedaży detalicznej oferowane są urządzenia umożliwiające korzystanie z Usług po dokonanej przez Dostawcę usług wymianie Sprzętu. W razie skorzystania z powyższego uprawnienia przez Dostawcę usług Abonentowi nie przysługują roszczenia wobec Dostawcy usług. W takim przypadku Abonentowi przysługuje, w terminie 30 dni od daty wymiany Sprzętu przez Dostawcę usług, prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia. W razie skorzystania z powyższego uprawnienia przez Abonenta, Dostawcy usług nie przysługują roszczenia wobec Abonenta.

## **Rozdział IV**

### **Opłaty**

## **§13**

1.

Za Instalację Zakończenia Sieci w Lokalu Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.

2.

W przypadku, gdy Instalacja Zakończenia Sieci jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca usług jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy Abonenckiej.

3.

Za uruchomienie świadczenia Usług Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.

4.

W przypadku zawierania nowej Umowy Abonenckiej, a odnoszącej się do Lokalu, w którym znajduje się Zakończenie Sieci, pobiera się opłatę aktywacyjną w wysokości określonej w Cenniku.

5.

W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usługi w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca świadczenia Usługi nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza obszarem działania Dostawcy usług lub na tym terenie Dostawca usług nie świadczy danej Usługi.

6.

W przypadku zmiany przez Abonenta Lokalu, na Lokal, w którym nie ma wykonanej instalacji Zakończenia Sieci, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej na zasadach określonych w ust. 1 lub 2.

## **§14**

1.

Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik.

2.

Cennik jest podawany przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową Abonencką, a także na żądanie Abonenta. Aktualny Cennik jest również dostępny na stronie internetowej Dostawcy usług oraz w Biurach Obsługi Klienta.

3.

Dostawca usług jest obowiązany z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego do powiadomienia Abonenta na piśmie o zmianach Cennika.

4.

Abonent, nie później niż przed datą wprowadzenia zmian Cennika wskazanych w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 3, może doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z powodu braku akceptacji zmian Cennika. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian Cennika.

5.

Jeżeli zmiana Cennika polega na podwyższeniu cen, Dostawcy usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze a także zwrot ulgi w przypadku wypowiedzenia Umowy Abonenckiej, o którym mowa w ust. 4.

## **§15**

1.

Opłata abonamentowa obejmuje:

- 1) stały dostęp do Sieci,
- 2) korzystanie z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej,
- 3) obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych serwisów oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.

2.

Abonent uiszcza z góry opłatę abonamentową w wysokości określonej w Cenniku, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu lub jego wielokrotności (np. kwartał, półrocze, rok). Zmiana częstotliwości opłacania Rachunków na wielokrotność Okresu Rozliczeniowego następuje na wniosek Abonenta.

3.

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

4.

Opłaty pobierane przez Dostawcę usług nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego należnych na podstawie odrębnej ustawy.

## §16

1.

O terminie, w którym Dostawca usług wystawiać będzie Rachunki, Abonent zostanie powiadomiony przy zawarciu Umowy Abonenckiej lub doręczeniu pierwszego Rachunku. Dostawca usług może w każdym czasie zmienić termin wystawiania Rachunków ze skutkiem od dnia powiadomienia Abonenta o tej zmianie. Powyższa zmiana nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej i Regulaminu.

2.

W związku ze zmianą terminu wystawiania Rachunków, zakresu Usług objętych Umową Abonencką lub w przypadku zaistnienia innych ważnych względów organizacyjnych lub technicznych, Dostawca usług może, bez konieczności uprzedniego powiadomienia, wystawić Abonentowi Rachunek międzyokresowy płatny w terminie w nim określonym.

3.

Abonent zobowiązany jest do comiesięcznego uiszczania stałych opłat abonamentowych w ciągu 14 dni od terminu, określonego zgodnie z ust. 1 powyżej. W przypadku opłat jednorazowych, w szczególności opłaty instalacyjnej i opłaty aktywacyjnej, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia ich w terminie 30 dni od dnia zdarzenia, z którym związana jest dana opłata (np. Instalacja Sprzętu lub Aktywacja Usług), chyba że Umowa Abonencka lub Cennik stanowią inaczej.

4.

Wszystkie pozostałe przewidziane Umową Abonencką, Regulaminem i Cennikiem opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminach wskazanych na Rachunku.

5.

Abonent uiszczać będzie opłaty na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę usług. Uiszczając opłatę Abonent zobowiązany jest podać Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Dostawcę usług.

6.

W przypadku opóźnienia w płatności jakiegokolwiek opłaty przewidzianej Umową Abonencką, Regulaminem lub Cennikiem, Dostawca usług ma prawo naliczyć odsetki umowne w wysokości czterokrotności wysokości stopy kredytu lombardowego Narodowego Banku Polskiego.

7.

Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Dostawcę usług nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.

## **Rozdział V.**

### Rodzaj świadczonych Usług

#### **§17**

1.

Dostawca usług oferuje:

1) Usługi Telewizji Kablowej,

2) Usługi Internetowe,

3) związane z powyższymi Usługami usługi dodatkowe, szczegółowo określone postanowieniami Umowy Abonenckiej dotyczącej danego typu Usługi, Cennika, Regulaminu.

2.

Rodzaje Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa Abonencka oraz Cennik.

## **Rozdział VI.**

### Usługi Telewizji Kablowej

#### **§18**

1.

Dostawca usług zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnały Programów o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.

2.

Abonentowi mogą zostać udostępnione bez dodatkowych opłat dodatkowe Programy w szczególności w okresach testowych i promocyjnych. Zarówno udostępnianie jak i wycofywanie takiego Programu nie wymaga zmiany Umowy Abonenckiej, ani uprzedniego powiadomienia o tym Abonenta.

3.

Zastępowanie Programów w ramach Pakietu Taryfowego przez inne Programy lub zmniejszenie ich liczby może nastąpić wyłącznie z ważnych przyczyn prawnych, technicznych, organizacyjnych lub ekonomicznych. W szczególności zalicza się do nich: utratę uprawnień do reemisji, zaprzestanie nadawania Programów przez nadawców, zmianę satelity nadawania, zmianę systemu nadawania,

niski poziom oglądalności Programów. O zmianach takich Abonenci będą informowani poprzez pisemne powiadomienie, na 14 dni przed wprowadzeniem zmiany. W takim przypadku Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia, jednakże nie później niż w ciągu 14 dni od dokonania przedmiotowej zmiany przez Dostawcę usług lub zaprzestania reemisji Programu.

4.

Dostawca usług zastrzega sobie prawo emisji Programów w pełnym paśmie częstotliwości w Sieci. Zmiana częstotliwości emisji Programu nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej. O takiej zmianie Abonenci będą informowani, w szczególności na antenie programu informacyjnego Dostawcy usług.

5.

Dostawca usług może dostarczać w ramach Usługi Telewizji Cyfrowej bez dodatkowych opłat Programy Analogowe stanowiące usługę dodatkową. Rodzaj i ilość Programów Analogowych stanowiących usługę dodatkową w ramach Usługi Telewizji Cyfrowej określana jest przez Dostawcę usług. W zakresie świadczenia wskazanych w niniejszym ustępie usług dodatkowych, postanowienia ust. 3 oraz ust. 4 niniejszego paragrafu nie mają zastosowania (zmiana zakresu tych usług nie uprawnia Abonenta do wypowiedzenia Umowy Abonenckiej).

6.

Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów.

7.

Abonent może kopiować Programy w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych. Abonent Usługi Telewizji Cyfrowej nie ma prawa do kopiowania Programów w całości lub ich części za pomocą innych niż Dekoder urządzeń.

8.

Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców informacji o audycjach telewizyjnych, zawartych w treści elektronicznego przewodnika po programach.

9.

Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi Telewizji Kablowej wyłącznie na użytek własny, w sposób nie łączący się z osiągnięciem korzyści majątkowych, w Lokalu który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej – nieograniczonej lub ograniczonej – grupy osób, chyba że Umowa Abonencka stanowi inaczej.

## **Rozdział VII.**

### **Usługi Internetowe**

#### **§19**

1.

Podstawową formę komunikowania się między Dostawcą usług a Abonentami korzystającymi z Usługi Internetowej stanowi poczta elektroniczna. Wszelkie informacje dotyczące Usług Internetowych, w tym indywidualna korespondencja z Abonentem, będą przesyłane przez Dostawcę usług na konto pocztowe przyznane Abonentowi przez Dostawcę usług. Korespondencja może być przesyłana na inne konto pocztowe wskazane przez Abonenta.

2.

Dostawca usług zobowiązuje się dołożyć należytej staranności, by zabezpieczyć serwer poczty elektronicznej przed dostępem osób nieupoważnionych.

3.

W dniu rozwiązania Umowy Abonenckiej, Dostawca usług zaprzestanie świadczenia Usług Internetowych, a konto pocztowe oraz strona www Abonenta zostaną usunięte wraz z całą zawartością.

4.

Jeżeli przez okres 5 miesięcy Abonent nie skorzysta z dostępu do konta pocztowego przyznanego przez Dostawcę usług, możliwość korzystania z konta pocztowego zostanie zawieszona. Ponowna aktywacja konta pocztowego dokonywana będzie przez Dostawcę usług na wniosek Abonenta bądź też samodzielnie przez Abonenta w sposób określony przez Dostawcę usług.

5.

Jeżeli przez okres 6 miesięcy Abonent nie skorzysta z dostępu do konta pocztowego przyznanego przez Dostawcę usług, zawartość skrzynki pocztowej Abonenta zostanie usunięta, jednakże adres e-mail Abonenta zostanie zachowany. Ponowna aktywacja konta pocztowego dokonywana będzie na zasadach określonych w ust. 4.

#### **§22**

1.

Abonent nie ma prawa udostępniać Usług Internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych usług – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług Internetowych poza Lokalem bez zgody Dostawcy usług wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.



2.

Jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Przedstawicieli Dostawcy usług konfiguracji i parametrów Sprzętu i Urządzeń Końcowych, bądź dokona innych czynności w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usług Internetowych, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego ponowne korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt i ryzyko Abonenta. Postanowienie powyższe nie dotyczy sytuacji o których mowa w §8 ust. 6, o ile Abonent wykonał wszystkie czynności zgodnie z instrukcją otrzymaną od Dostawcy usług.

## §20

1.

Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Warunków Właściwego Użytkowania, 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.

2.

W szczególności zabronione są następujące zachowania:

1) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich;

2) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne

z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim

czy pornograficznym;

3) 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;

4) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;

5) przesyłanie niezamówionej informacji handlowej;

6) korzystanie z Usług internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług internetowych.

## **§21**

Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy usług w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych Umową Abonencką, Regulaminem i Warunkami Właściwego Użytkowania, w tym jest zobowiązany do zwrotu Dostawcy usług kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.

## **§22**

Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług Internetowych u innych podmiotów niż Dostawca usług;
- 2) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych;
- 3) jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonentów niebędących Konsumentami w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową bądź powolną transmisją, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu Usług Internetowych,
- 4) nieprawidłowe funkcjonowanie komputera, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji Sprzętu, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Dostawca usług;
- 5) informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta; Dostawca usług nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta,
- 6) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.

## **Rozdział VIII**

Zmiana Regulaminu, zawieszenie świadczenia Usług, przedłużenie, rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy Abonenckiej, zmiana Abonenta

## **§23**

1.

Dostawca usług powiadamia Abonenta na piśmie o zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie.

2.

Abonent, nie później niż przed datą wprowadzenia zmian Regulaminu w życie, może doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu.

3.

Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

4.

W przypadku wypowiedzenia Umowy Abonenckiej przez Abonenta w związku ze skorzystaniem przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w ust. 2 przed upływem terminu ustalonego w Umowie Abonenckiej, Dostawcy usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze a także zwrot ulgi.

5.

Zapisu ust. 4 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 1 następuje na skutek zmiany przepisów prawa, w tym usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.

## **§24**

1.

W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmiany Cennika w trybie, o którym mowa w §14 ust. 4, bądź też oświadczenia o braku akceptacji zmian Umowy Abonenckiej lub Regulaminu w trybie, o którym mowa w §29 ust. 2, Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego poprzedzającego zmianę Cennika, Umowy Abonenckiej lub Regulaminu.

2.

Z wyłączeniem Umów Abonenckich zawartych w ramach ofert promocyjnych (Regulaminy Promocji) oraz Umów Abonenckich zawartych na czas określony, Abonent i Dostawca usług uprawnieni są do rozwiązania Umowy Abonenckiej z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, przy czym rozwiązanie Umowy Abonenckiej następuje w ostatnim dniu Okresu Rozliczeniowego, następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym druga strona otrzymała oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej powinno być złożone na piśmie, za pośrednictwem poczty elektronicznej bądź w inny sposób przewidziany przez Dostawcę usług. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej powinno zawierać Numer Identyfikacyjny oraz dane, o których mowa w §7 ust. 1 pkt. 1, 3 oraz 4.

3.

Z zastrzeżeniem §14 ust. 5 oraz §29 ust. 4, w przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy Abonenckiej przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu ustalonego w Umowie Abonenckiej, której zawarcie wiązało się z ulgą przyznaną Abonentowi, Abonent obowiązany jest do zapłaty kary umownej równej wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej do dnia jej rozwiązania.

4.

Umowa wygasa w przypadku:

- 1) powzięcia przez Dostawcę usług wiadomości o śmierci Abonenta;
- 2) ustania bytu prawnego Abonenta nie będącego Konsumentem, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejściem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmuje Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału w trybie określonym w ustawie Kodeks spółek handlowych;
- 3) jeżeli w okresie 30 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usług na podstawie §31 ust. 1 nie ustaną przyczyny zawieszenia.

## §25

1.

Dostawca usług może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, albo wypowiedzieć Umowę Abonencką ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent:

- 1) opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, aktywacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej Umową Abonencką, Regulaminem lub Cennikiem o co najmniej 7 dni od terminu wymagalności świadczenia, przy czym wypowiedzenie Umowy Abonenckiej może nastąpić po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty opóźnionej należności;
- 2) używa Sprzętu, niezgodnie z Regulaminem, Umową Abonencką lub Warunkami Właściwego Użytkowania, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim;
- 3) kopiuje Programy w całości lub części w celach przekraczających zakres własnego użytku osobistego w szczególności jeżeli łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych;
- 4) wykorzystuje Sprzęt zarejestrowany przez Dostawcę usług jako oddany do używania innemu Abonentowi, utracony albo skradziony;
- 5) posługuje się Urządzeniem Końcowym nie autoryzowanym przez Dostawcę usług, chyba że prawo do posługiwania się przez Abonenta takim urządzeniem wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa;

- 6) używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie Sieci;
- 7) uniemożliwia Przedstawicielom Dostawcy usług wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie bądź też nie umożliwia dostępu do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów lub usunięcia Usterki albo Awarii;
- 8) utraci tytuł prawny do Lokalu;
- 9) w przypadku Usług Internetowych – narusza postanowienia
- 10) w przypadku Usług Telewizji Kablowej – narusza postanowienia §18.
- 11) korzysta z Usługi Telefonicznej w sposób, który zakłóca funkcjonowanie Usługi Telefonicznej, Sieci bądź jej elementów lub powoduje nadmierne obciążenie Sieci;
- 12) korzysta z Usługi Telefonicznej niezgodnie z Umową Abonencką lub Regulaminem.

2.

Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić również na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy Abonenckiej, z wyłączeniem Abonentów korzystających z Usług na warunkach ofert promocyjnych (Regulaminy Promocji). Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta może nastąpić raz w roku na okres nie dłuższy niż dwa miesiące. We wniosku Abonent wskazuje termin ponownej aktywacji Usług.

3.

Wniosek, o którym mowa w ust. 2, powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem i będzie skutkować od początku kolejnego Okresu Rozliczeniowego.

4.

Za zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta Dostawca usług pobiera opłatę określoną w Cenniku.

5.

Z dniem zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.

6.

Ponowna aktywacja Usług, zawieszonych na podstawie ust. 1 niniejszego paragrafu następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, nie wcześniej, niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Dostawcy usług.

7.

W przypadku zaistnienia wskazanych w ust. 1 pkt 1) powyżej przesłanek do zawieszenia świadczenia Usług z uwagi na opóźnienie w płatności, Dostawca usług może nadto podjąć wobec Abonenta działania zmierzające do windykacji opóźnionej należności. W związku z powyższym, dane osobowe Abonentów mogą być przekazywane uprawnionym organom oraz instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami oraz ich pełnomocnikom, z zachowaniem wymogów określonych właściwymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych.

8.

W okresie zawieszenia usługi na podstawie ust. 1 Dostawcy usług przysługuje prawo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu. Do zwrotu Sprzętu stosuje się postanowienia §33 ust. 1 Regulaminu.

## **§26**

1.

Umowa Abonencka zawarta na czas określony ulega przedłużeniu na kolejny taki sam czas określony, zgodnie z warunkami przewidzianymi dla danej Usługi zamawianej na czas określony w Cenniku doręczonym Abonentowi przy zawarciu Umowy Abonenckiej, o ile Abonent nie złoży na piśmie przeciwnego oświadczenia woli w terminie 30 dni, przed upływem terminu obowiązywania umowy na czas określony. W takim przypadku Umowa Abonencka ulega przedłużeniu na kolejny, taki sam czas określony na jaki została zawarta przedłużana Umowa Abonencka, liczony od dnia upływu poprzedniego okresu obowiązywania Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony. W przypadku przedłużenia Umowy Abonenckiej na czas określony zasadę określoną w ust. 2 poniżej stosuje się odpowiednio.

2.

Umowa Abonencka zawarta na czas określony nie ulega przedłużeniu albo może ulec przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent złoży stosowne oświadczenie woli w terminie 30 dni przed upływem terminu obowiązywania tej umowy. Z chwilą przedłużenia umowy na czas nieokreślony Abonent będzie zobowiązany do uiszczania opłaty abonamentowej w wysokości określonej w aktualnie obowiązującym Cenniku Dostawcy usług w części dotyczącej umów na czas nieokreślony.

## **§27**

1.

Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu w Biurze Obsługi Klienta, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później niż w terminie 7 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

2.

W przypadku naruszenia postanowień ust.1 niniejszego paragrafu lub §4 ust. 4 Dostawca usług wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu. W przypadku niezwrócenia Sprzętu w Biurze Obsługi Klienta

pomimo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu, Dostawca usług za dodatkową opłatą określoną w Cenniku może odebrać Sprzęt z Lokalu.

3.

W przypadku opóźnienia w wykonaniu przez Abonenta obowiązku zwrotu któregośkolwiek elementu Sprzętu, Dostawca usług może obciążyć Abonenta karą umowną za opóźnienie w wysokości określonej w Cenniku, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej.

4.

W przypadku niezwrócenia Sprzętu bądź zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, mimo dodatkowego wezwania ze strony Dostawcy usług, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej za brak zwrotu Sprzętu lub zwrócenie Sprzętu uszkodzonego, określonej przez Dostawcę usług w Cenniku. W takim wypadku Konsument nie będzie odrębnie obciążany karą umowną, o której mowa w ustępie poprzedzającym. Zapłata kary umownej nie powoduje przejścia własności Sprzętu na Abonenta.

## **§28**

1.

Za zgodą Dostawcy usług Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie.

2.

Dostawca usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy usług.

3.

Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej Dostawca usług może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

## **Rozdział X.**

Odpowiedzialność Dostawcy usług, zakres obsługi serwisowej

## **§29**

1.

Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług, wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie. Odpowiedzialność Dostawcy usług nie obejmuje utraconych przez Abonenta korzyści.

2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania Siły wyższej jak również wywołane innymi okolicznościami, za które Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności.

3.

Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady Urządzeń Końcowych i nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za inne zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.

4.

Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Dostawcę usług w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta, w szczególności z przyczyn wymienionych w ust. 3 powyżej, oraz za nieuzasadnione wezwanie technika Dostawcy usług może pobierać opłatę określoną w Cenniku w ramach serwisów płatnych.

### **§30**

1.

Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług na infolinii Dostawcy usług, emailem, na stronie internetowej Dostawcy usług oraz osobiście w Biurach Obsługi Klienta.

2.

Lokalizacja oraz dane kontaktowe Biur Obsługi Klienta są dostępne na stronie [www.tvoksywie.com.pl](http://www.tvoksywie.com.pl).

3.

Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 5 dni roboczych od jej zgłoszenia Dostawca usług określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu Abonentowi.

4.

Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia, Dostawca usług określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu Abonentowi.

5.

Dostawca usług nie odpowiada za Usterki lub Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Końcowych.



6.

Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Dostawcy usług dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Usterek i Awarii w godzinach od 7 do 22. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

7.

Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:

1) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie,

2) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową Abonencką, Regulaminem, Warunkami Właściwego Użytkowania, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu,

za zapłatą:

a) kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć,

b) opłaty za wymianę Sprzętu zgodnie z Cennikiem

Dostawcy usług, jeśli Sprzęt został utracony lub jeżeli

uszkodzenia nie dają się usunąć.

8.

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

9.

Za konsultacje techniczne i podłączenie Urządzeń Końcowych na wniosek Abonenta Dostawca usług może pobierać opłatę określoną w Cenniku.

### **§31**

1.

Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Telefonicznej trwającej dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot

1/30 opłaty abonamentowej za świadczenie Usługi Telefonicznej.

2. Za okres przerwy w świadczeniu innej niż Usługa Telefoniczna

Usługi wynikający z Awarii trwającej dłużej niż 18 godzin Abonentowi przysługuje prawo obniżenia opłaty abonamentowej w wysokości 1/30 za każdy dzień braku sygnału.

3.

W sytuacji określonej w ust. 1 i 2 Abonentowi przysługuje dodatkowo kara umowna w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy.

4.

Do okresu, za który obniża się abonament oraz za który Abonentowi przysługuje kara umowna, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, jak również przerw, o których mowa w §31.

5.

Obniżenie abonamentu oraz wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale XI Regulaminu.

6.

Terminy określone w niniejszym paragrafie liczone są od momentu zgłoszenia Awarii przez Abonenta.

## **§32**

Krótkotrwałe, nie trwające dłużej niż 36 godzin w miesiącu, przerwy w możliwości korzystania z Usług związane z prowadzonymi przez Dostawcę usług niezbędnymi pracami konserwacyjnymi Sprzętu lub innymi ważnymi względami technicznymi lub organizacyjnymi, nie stanowią naruszenia Umowy Abonenckiej.

## **Rozdział XI.**

### **Tryb postępowania reklamacyjnego**

## **§33**

1.

Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty Rachunku.

2. Reklamacja powinna zawierać:

1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;

- 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) Numer Identyfikacyjny lub adres Lokalu;
- 5) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;
- 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
- 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności -w przypadku gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
- 8) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

3.

W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt 1-5, 7 lub 8, Dostawca usług, 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.

### **§34**

1.

Reklamacja może być złożona w każdym Biurze Obsługi Klienta.

2.

Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Przedstawiciela Dostawcy usług w Biurze Obsługi Klienta, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

3.

W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta, Przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.

4.

W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Dostawca usług jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację. Powyższych zasad nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

### **§35**

1.

Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.

2.

Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

3.

Dostawca usług udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

4.

Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usług lub korzystająca z Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnym lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

## **Rozdział XII**

### **Postanowienia przejściowe i końcowe**

### **§36**

1.

W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie Abonenckiej w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. W przypadku niedopełnienia

przez Abonenta tego obowiązku wszelka korespondencja kierowana do Abonenta pod dotychczasowy adres lub zawierająca dotychczasowe dane będzie uznana za skutecznie doręczoną.

2. Abonent nie będący Konsumentem obowiązany jest z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o mającym nastąpić rozwiązaniu, likwidacji, upadłości, przekształceniu formy prawnej, podziale, połączeniu lub innym zdarzeniu mogącym mieć wpływ na byt prawny Abonenta.

### **§37**

1.

Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej, Dostawca usług może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy Abonenckiej innym Dostawcom usług, na co Abonent wyraża zgodę.

2.

Abonent nie może bez zgody Dostawcy usług przekazać praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej na inną osobę.

3.

Dostawca usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z Biurem Obsługi Klienta w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.

### **§38**

1.

W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą w szczególności odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy Prawo Telekomunikacyjne i przepisów wykonawczych.

2.

Do spraw wszczętych i nie zakończonych przed wejściem w życie Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu.

3. Regulamin wchodzi w życie w dniu ..... roku,