

Regulamin Świadczenia Usługi HDTV@WIDZEW

§1 Postanowienia ogólne

1. Stowarzyszenie Telewizji Kablowej TV - SAT 364 z siedzibą w Łodzi przy ul. Gorkiego 16 świadczy na terenie gminy Łódź Usługę HDTV@WIDZEW, na warunkach i w zakresie określonym w Umowie Abonenckiej i w niniejszym Regulaminie oraz w innych dokumentach będących integralną częścią Umowy Abonenckiej.
2. Operator zapewnia prawidłową jakość sygnału, zgodną z Polskimi Normami i zaleceniami Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
3. Regulamin niniejszy został wydany na podstawie:
 1. Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks Cywilny.
 2. Ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo Telekomunikacyjne

§2 Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają: **Abonament** – opłata miesięczna za możliwość korzystania przez Abonenta z Usług Operatora oraz za utrzymanie infrastruktury niezbędnej do świadczenia Usług;

1. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna niemająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
2. **Biuro Obsługi Klienta** – biuro Operatora zlokalizowane w Łodzi, przy ul. Gorkiego 16
3. **Cennik** – zestawienie opłat należnych Operatorowi od Abonenta.
4. **Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe pozostające w dyspozycji Abonenta na podstawie odpowiedniego tytułu prawnego.
5. **Operator** – Stowarzyszenie Telewizji Kablowej TV-SAT 364 w Łodzi, działające na podstawie stosownych zgłoszeń i zezwoleń. Ilekroć w Regulaminie, Umowie Abonenckiej i w innych związanych z nimi dokumentach mowa jest o czynnościach wykonywanych przez Operatora, należy rozumieć przez to pracowników Operatora lub upoważnione przez niego osoby.
6. **Opłata** – szczegółowo opisane w cenniku, należne Operatorowi jednorazowe lub cykliczne świadczenie pieniężne, związane z korzystaniem przez Użytkownika z Usługi HDTV@WIDZEW, do zapłaty, którego Abonent zobowiązany jest na podstawie Umowy Abonenckiej.
7. **Okres Rozliczeniowy usługi HDTV@Widzew** – przedział czasu liczony jako jeden miesiąc od dnia, w którym nastąpiła aktywacja usługi HDTV@Widzew.
8. **Odbiornik HDTV@Widzew (STB) - urządzenie umożliwiające odbiór Usługi HDTV@Widzew**
9. **Numer klienta** – numer Abonenta w systemie dostępowym Operatora, widoczny na ekranie głównym Menu usługi HDTV@WIDZEW
- Panel, WEB Panel** – aplikacje dostępne przy użyciu Odbiornika HDTV@Widzew lub za pośrednictwem strony www Operatora, umożliwiające dokonywanie zmian w zakresie Usługi HDTV@Widzew, pod warunkiem zatwierdzenia zmian przy użyciu jPIN.
10. **Pakiet podstawowy** – Podstawowy zakres świadczenia Usługi HDTV@Widzew, zdefiniowany w Ofercie Operatora, zakup, którego umożliwia korzystanie z Usługi HDTV@Widzew oraz pozostałych usług z nią związanych.
11. **Pakiet Dodatkowy** – Pakiet programów telewizyjnych, innych niż zawarte w Pakiecie Podstawowym
12. **Pełnomocnik** – osoba uprawniona na piśmie przez Abonenta do reprezentowania go wobec Operatora;
13. **Promocja** – specjalna oferta związana ze szczególnymi warunkami świadczenia Usług i naliczania Opłat opisanymi w Regulaminie Promocji;
14. **jPIN** – osobisty numer identyfikacyjny Abonenta, wykorzystywany m.in. do potwierdzania zakupów Usług, poświadczania zmiany zakupionych Pakietów, potwierdzanie zgody na proponowane przez Operatora zmiany w Umowie Abonenckiej;
15. **tvPIN** – służący do konfiguracji swojego profilu na STB oraz blokowania dostępu do wybranych przez Abonenta Usług i programów telewizyjnych (tak zwana blokada rodzicielska);
16. **Protokół Instalacji** – dokument określający datę dokonania fizycznego podłączenia do sieci HDTV@WIDZEW.
17. **Protokół Zwrotu Sprzętu** – dokument potwierdzający zwrot użyczonych sprzętu przez Abonenta Operatorowi według wykazu z Umowy Abonenckiej.
18. **Regulamin HDTV@WIDZEW** – niniejszy dokument, Ogólny Regulamin Świadczenia Usług regulujący główne zasady świadczenia Usług przez Operatora;
19. **Umowa Abonencka** – umowa o świadczenie Usług podpisywana z Abonentem, w skład umowy wchodzi: Umowa Abonencka, Regulamin, ewentualnie dodatkowo Regulamin Promocji i/lub Regulamin Dodatkowy dotyczące pewnych Usług, jeśli Abonent zakupi część oferty Operatora objętą takimi Dodatkowymi Regulaminami;
20. **VOD** – video on demand (video na życzenie), Usługa polegająca na możliwości obejrzenia przez Abonenta materiału multimedialnego znajdującego się i udostępnionego na serwerach Operatora;
21. **Usługa HDTV@Widzew** - Usługa telewizji kablowej dostarczana Abonentowi w postaci sygnału cyfrowego.

§3 Zawarcie Umowy Abonenckiej

1. Abonent zawierający umowę Abonencką, której przedmiotem jest świadczenie usługi HDTV@Widzew, otrzymuje Odbiornik (STB), bez którego nie jest możliwe świadczenie Usługi HDTV@Widzew przez Operatora. Przekazanie odbiornika szczegółowo reguluje Umowa oraz §8 Regulaminu.
2. Usługa HDTV@Widzew, aktywowana przez Abonentów posiadających aktywną Usługę telewizji kablowej analogowej w Pakiecie Standardowym oferowana jest w cenie promocyjnej zgodnie z Cennikiem Operatora.
3. Opłata za instalację i aktywację Usługi określona w Cenniku lub w Regulaminie Promocji nie podlega zwrotowi w przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej w przyszłości, niezależnie od przyczyny rozwiązania Umowy.
4. Abonent zawierający Umowę Abonencką, której przedmiotem jest świadczenie usługi HDTV@WIDZEW, otrzymuje od Operatora kod tvPIN i jPIN, stanowiący podstawę do dokonywania operacji w Panelu, WEB Panelu. Abonent zobowiązany jest do:
 - a) Zachowania kodu tvPIN i jPIN w poufności i nieudostępniania go osobom trzecim.
 - b) Niezwłocznego zgłoszenia Operatorowi każdego faktu, choćby przypuszczalnego ujawnienia kodu jPIN osobom trzecim.

Operator ponosi odpowiedzialność za operacje dokonane przy użyciu kodu jPIN Abonenta dopiero od momentu udokumentowanego, choćby przy użyciu poczty elektronicznej (e-mail) na adres biuro@widzew.net zgłoszenia ujawnienia kodu jPIN osobie trzeciej. Do czasu zgłoszenia, Abonent ponosi odpowiedzialność za użycie kodu jPIN przez osobę nieuprawnioną. Abonent nie odpowiada za ujawnienie kodu jPIN osobie nieuprawnionej, wynikające z działania lub zaniechania osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Operator.

5. Abonent przy podpisywaniu Umowy Abonenckiej, której przedmiotem jest świadczenie Usługi HDTV@Widzew dokonuje wyboru jednego, lub większej ilości Pakietów oferowanych przez Operatora. Późniejsze zmiany Pakietów Dodatkowych mogą być dokonywane przez Umowę Abonencką Dodatkową, lub za pośrednictwem Panelu lub WEB Panelu przy zastosowaniu kodu jPIN. Abonent zobowiązany jest do wnoszenia opłaty za wybrany przez siebie Pakiet, od chwili, kiedy potwierdził jego zmianę lub dodanie za pośrednictwem Panelu lub WEB Panelu kodem jPIN, przy czym wysokość opłat oraz zawartość Pakietów określa oferta Operatora.
6. Aktywacja nowego Pakietu dodanego lub wybranego przez Abonenta za pośrednictwem Panelu lub WEB Panelu, lub w Biurze Obsługi dokonana będzie najpóźniej w następnym dniu roboczym po dniu dokonania zmiany lub dodania Pakietu.
7. Opłaty za korzystanie z usługi HDTV@Widzew, wnoszone są zgodnie z wybranym przez Abonenta Pakietem i zawartą przez niego umową za każdy Okres Rozliczeniowy usługi HDTV@Widzew do 10 dnia każdego miesiąca za dany Okres Rozliczeniowy usługi HDTV@Widzew.

8. Wyłączona jest możliwość zawieszania świadczenia usługi HDTV@Widzew.
9. W razie zaległości z płatnością za którykolwiek okres Rozliczeniowy usługi HDTV@Widzew, Operator powiadomi Abonenta o braku płatności przy użyciu Panelu wyznaczając jednocześnie dodatkowy 5 dniowy termin na dokonanie wpłaty. Bezskuteczny upływ tego terminu spowoduje wyłączenie usługi HDTV@Widzew. Ponowne włączenie usługi możliwe jest po uregulowaniu zaległości i wniesieniu opłaty dodatkowej określonej w Cenniku. Operator nie pobiera odsetek ustawowych za opóźnienie w płatności.
10. Umowa Abonencka Usługi HDTV@Widzew może być zawierana na czas nieokreślony lub czas określony.
11. Opłaty abonamentowe na rzecz Operatora nie zawierają opłat z tytułu posiadania odbiornika radio-telewizyjnego.
12. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy z Abonentem w przypadku, gdy:
 - a. Upřednio Operator rozwiązał z nim Umowę Abonencką z przyczyn leżących po stronie Abonenta,
 - b. Na osobie ubiegającej się o zawarcie Umowy ciążyą wymagalne zobowiązania pieniężne wobec Operatora,
 - c. Operator posiada udostępnione mu przez biuro informacji gospodarczej informacje podważające wiarygodność płatniczą Abonenta.
13. Abonent nie nabywa praw do udostępniania Usług Operatora osobom trzecim ani do publicznego rozpowszechniania. Abonent zobowiązuje się do korzystania z usług Operatora jedynie do prywatnego użytku w Lokalu. Abonent nie jest uprawniony do wykorzystywania Usług świadczonych przez Operatora dla prowadzenia działalności gospodarczej i jakichkolwiek innych działań komercyjnych. W przypadku złamania przez Abonenta powyższych zakazów, zostanie on obciążony karą zgodną z Cennikiem.
14. Operator zastrzega sobie prawo wglądu w Umowę Abonencką przez pracowników firm i instytucji dokonujących audytów i kontroli działalności Operatora
15. Operator będzie informował na piśmie Abonenta o wszelkich zmianach Regulaminu ogólnego i innych, które dotyczą Usług bądź Promocji zakupionych przez Abonenta.
16. Operator będzie informował Abonenta na piśmie o zmianach Cennika, w przypadku, gdy zmiany będą związane ze zwiększeniem opłat za zakupione przez Abonenta Usługi. Wprowadzanie nowych Usług płatnych, z których Abonent nie jest zobowiązany korzystać, nie wymaga informowania klienta i nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej.
17. Operator nie jest zobowiązany do informowania na piśmie o dodaniu kolejnych kanałów do istniejącego Pakietu przy zachowaniu dotychczasowej ceny Pakietu oraz o obniżce cen Pakietów i innych Usług. Przykłady takie nie wymagają potwierdzenia zgody Abonenta na zmianę warunków Umowy Abonenckiej.
18. Podłączenie do zakończenia sieci Operatora w Lokalu innych urządzeń niż STB Abonenta jest niedozwolone.

§4 Pakiety i programy telewizyjne

1. Operator w ramach świadczonej oferty udostępnia kodowane programy telewizyjne pogrupowane w Pakiety bądź dostępne pojedynczo.
2. W okresach promocji Abonentowi mogą zostać udostępnione, bez dodatkowych Opłat, dodatkowe kanały i/lub Pakiety nieobjęte Umową Abonencką. Udostępnienie jak i wycofanie takich kanałów/Pakietów nie wymaga poinformowania ani zgody Abonenta i nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej.
3. Operator zastrzega sobie możliwość zmiany liczby i rodzaju kanałów dostępnych w ofercie pojedynczo jak i w poszczególnych Pakietach. Operator dołoży starań, aby w przypadku konieczności zmiany dostępnych kanałów, nowe kanały posiadały podobne cechy jak usuwane i były, co najmniej równie atrakcyjne dla Abonenta. Do zmian wymienionych powyżej stosuje się odpowiednio postanowienia §7 ust. 3 Regulaminu.
4. Operator zastrzega sobie możliwość blokowania dostępu do poszczególnych programów z ramówki danego kanału w przypadku, gdy taki będzie wymóg nadawcy kanału wobec Operatora.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za formę i treść udostępnianych przez nadawców programów.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności na zmianę ramówki kanału. Za treści prezentowane w ramówce kanału odpowiada jego nadawca

§5 Usługi dodatkowe

1. Operator oprócz dostępu do Pakietów i pojedynczych kanałów telewizyjnych świadczy również dostęp do dodatkowych usług takich jak: VOD (video na żądanie), kanały radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, i inne.
2. Opłaty za Usługi dodatkowe zawarte są w cenie Pakietu Podstawowego lub są dodatkowo płatne.
3. Ceny Usług dodatkowych płatnych znajdują się w Cenniku.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za Awarie serwisów tworzonych i administrowanych przez zewnętrznych dostawców, w szczególności dotyczy to serwisów informacyjnych i multimedialnych udostępnianych przez Operatora.
5. Operator zastrzega sobie możliwość zmiany i usuwania Usług dodatkowych dostępnych bezpłatnie w ramach Pakietów.

§6 Zmiany Pakietów, zakup Usług dodatkowych

1. Abonent po podpisaniu Umowy Abonenckiej może dokonywać zakupu Pakietów Dodatkowych, dodatkowych Usług, materiałów typu VOD (video na żądanie) i innych Usług dostępnych w danym momencie na platformie Operatora.
2. Zakup Pakietów Dodatkowych Abonent może dokonywać w dowolnym momencie, jeśli nie jest to sprzeczne z Regulaminami Promocji lub z Regulaminami Dodatkowymi dotyczącymi wykupionych dotychczas przez niego Usług.
3. W przypadku opisanym w punkcie 2 aktywacja dostępu do nowych Pakietów Dodatkowych nastąpi najpóźniej w następnym dniu roboczym po dokonaniu zakupu, chyba, że istnieje osobny Regulamin Dodatkowy dotyczący danego Pakietu Dodatkowego i w regulaminie tym jest inny warunek dotyczący terminu uruchomienia dostępu do Pakietu.
4. Zakup Pakietu Dodatkowego może być dokonany na minimum jeden Okres Rozliczeniowy liczony od dnia aktywacji Pakietu Dodatkowego.
5. Abonent ma prawo do rezygnacji z wykupionego na czas nieokreślony Pakietu Dodatkowego ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego, w którym złożone zostanie wypowiedzenie.
6. Wypowiedzenie powinno być złożone na piśmie osobiście, pocztą elektroniczną, listownie lub faksem do Biura Obsługi Klienta.
7. Zakup/zmiana wykupionych Pakietów Dodatkowych może podlegać osobnym Regulaminom Promocji lub Regulaminom Dodatkowym i może wiązać się z zapłatą za aktywację.
8. W większości przypadków, zmianę/zakup Pakietów Dodatkowych jak i innych Usług dostępnych w ofercie Operatora, Abonent będzie mógł zamówić i potwierdzić zakup za pomocą swojego numeru jPIN na ekranie własnego odbiornika telewizyjnego podłączonego do urządzenia STB wpiętego do sieci Operatora, czyli za pomocą TV Panelu.
9. Operator zastrzega sobie prawo odmowy sprzedaży wybranych Pakietów Dodatkowych i/lub Usług dodatkowych Abonentom zalegającym z płatnościami na rzecz Operatora lub będącym w okresie wypowiedzenia Umowy Abonenckiej.

§7 Cennik i opłaty

1. Ceny za wszystkie Usługi określa Cennik lub Regulamin Promocji.
2. Operator może udzielać rabatów i zniżek zgodnych z Cennikiem dla wybranych Usług i/lub grup Abonentów.
3. W przypadku zmiany cen w Cenniku na wyższe, jeśli Abonent korzysta z Usług, których dotyczy będzie podwyżka, Abonent zostanie poinformowany na piśmie o zmianach z wyprzedzeniem, co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego. Jeśli Abonent, którego dotyczy podwyżka, nie zaakceptuje zmiany cen, ma prawo do wypowiedzenia Umowy Abonenckiej do dnia wprowadzenia zmiany.
4. Opłaty stałe są naliczane i płatne z góry za cały kolejny Okres Rozliczeniowy.
5. Opłaty jednorazowe mogą być naliczane i płatne w momencie zakupu Usługi, lub też z góry za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy.

6. Abonent jest zobowiązany do dokonania płatności w terminie płatności, w wysokości nie mniejszej niż należność do zapłaty.
7. Za dzień dokonania płatności przyjmuje się dzień wpływu środków na konto Operatora.
8. W przypadku Usług kupowanych na zyczenie, jednorazowo, np. pojedynczych materiałów multimedialnych typu VOD, istnieje możliwość ograniczenia wysokości zakupów w Okresie Rozliczeniowym. Ograniczenie wysokości zakupów może dokonać Abonent jak i Operator. Szczegółowe warunki znajdują się w odpowiednim Regulaminie Dodatkowym.
9. W razie stwierdzenia braku wniesienia Opłaty w terminie wynikającym z Umowy Abonenckiej, Operator zastrzega sobie możliwość odłączenia Usługi HDTV@WIDZEW, do czasu uregulowania zaległości. Ponadto Operator zastrzega sobie prawo do dochodzenia należnych płatności od Abonenta w postępowaniu sądowym. Operator nie pobiera odsetek ustawowych za opóźnienie w płatności.
10. Kosztami wezwania do zapłaty oraz kosztami niezbędnymi do odzyskania należności Operatora będzie obciążony Abonent.
11. Ponowne przyłączenie Usługi HDTV@WIDZEW nastąpić może po wniesieniu Opłaty jednorazowej wynikającej z Cennika.
12. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej z powodu zaległości w Opłatach nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania kwot należnych do dnia jej rozwiązania.
13. Operator ma prawo do powierzenia wybranej przez siebie firmie windykacyjnej dochodzenia należności od Abonenta, jak również do przeniesienia tych wierzycielności na rzecz osób trzecich.

§8 Udostępnienie Sprzętu

1. W ramach usługi HDTV@WIDZEW zawierającej Pakiet Podstawowy Operator użycza sprzęt niezbędny do korzystania z zakupionych Usług.
2. Abonent jest odpowiedzialny za użyczone sprzęt od momentu podpisania Umowy Abonenckiej do momentu zwrotu użyczonego sprzętu i podpisania Protokołu Zwrotu Sprzętu przez Operatora.
3. Abonent zobowiązany jest do informowania Operatora o wszelkich uszkodzeniach oraz zaginięciu Udostępnionego Sprzętu.
4. W przypadku, gdy uszkodzenia są wynikiem nieprawidłowego użytkowania Abonent poniesie koszt naprawy bądź wymiany zniszczonego sprzętu zgodnie z Cennikiem. Dotyczy to również uszkodzeń będących wynikiem zalania, wadliwej instalacji elektrycznej lub ogromowej w Lokalu, itp.
5. Klasyfikacji uszkodzenia sprzętu, pod kątem oceny czy uszkodzenia są wynikiem nieprawidłowego użytkowania, dokonana przez Operatora. Operator może odstąpić od obciążania Abonenta kosztami naprawy lub wymiany, Abonentowi, który nie zgadza się z wykonaną klasyfikacją uszkodzenia przysługujące prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
6. W przypadku opisanym w punkcie 4, wydanie Abonentowi nowego/naprawionego Sprzętu nastąpi po poniesieniu przez Abonenta wyżej opisanych kosztów wymiany/naprawy Udostępnionego Sprzętu.
7. W przypadku zaginięcia Udostępnionego Sprzętu wydanie Abonentowi nowego Sprzętu nastąpi po poniesieniu przez Abonenta kosztów określonych w Cenniku.
8. W przypadku niepokrycia przez Abonenta kosztów naprawy, wymiany lub wydania nowego Sprzętu, Operator może zawiesić świadczenie całości bądź części Usług lub wypowiedzieć Umowę Abonencką w trybie natychmiastowym.
9. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać Udostępnionego Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem.
10. Abonent nie ma prawa udostępniać Udostępnionego Sprzętu osobom trzecim.
11. Abonent zobowiązuje się powiadomić Operatora w terminie, co najmniej jednego miesiąca, o zamiarze opuszczenia Lokalu, w którym zainstalowany jest Udostępniony Sprzęt.
12. Zwrot Udostępnionego Sprzętu w przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej jest opisany w §10 Zmiana i rozwiązanie umowy.

§9 Serwis

1. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Lokalu, w którym zainstalowana jest Usługa, w przypadku konieczności wykonania prac serwisowych lub usunięcia Usterki bądź Awarii w Lokalu Abonenta.
2. Jeśli podczas wizyty serwisowej pracownik/Przedstawiciel Operatora stwierdzi, że przyczyną Usterki/Awarii jest uszkodzenie Udostępnionego Sprzętu, to zostanie on wymieniony na miejscu lub będzie odebrany do naprawy lub wymiany przez pracownika/Przedstawiciela Operatora, a po naprawie/wymianie będzie on dostarczony i podłączony przez pracownika/Przedstawiciela Operatora w Lokalu Abonenta.
3. W przypadku, gdy reklamowany Sprzęt będzie dostarczony osobiście przez Abonenta do siedziby Operatora, powinien on być w oryginalnym opakowaniu i być kompletny zgodnie z wyszczególnionym w Umowie spisem udostępnionych elementów.
4. W przypadku, gdy reklamowany Sprzęt dostarczony zostanie przez Abonenta do siedziby Operatora, to wydanie naprawionego lub nowego Sprzętu nastąpi w tym samym miejscu, a o możliwości odbioru Abonent zostanie poinformowany.
5. W przypadku, gdy przyczyną Usterki/Awarii będzie uszkodzenie bądź zniszczenie Udostępnionego Sprzętu z winy Abonenta lub też stwierdzone zostaną próby otwarcia Sprzętu przez Abonenta, pokryje on koszty naprawy, wymiany i prac serwisowych zgodnie z Cennikiem.

§10 Zmiana i rozwiązanie umowy

1. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę spełniającą kryteria do zawarcia Umowy Abonenckiej, wyłącznie za zgodą Operatora.
2. Udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej jest uzależnione od wywiązania się Abonenta ze wszystkich zobowiązań wobec Operatora. W szczególnych przypadkach Operator może odstąpić od spełnienia tego warunku.
3. Operator przyjmuje te adresy znajdujące się w bazie danych Operatora są aktualne i w przypadku niepoinformowania przez Abonenta o zmianie adresów, korespondencję wysłaną na adres korespondencyjny uważa się za doręczoną.
4. Abonent ma prawo do rozwiązania umowy na Pakiet Podstawowy MIXPAK z końcem okresu rozliczeniowego w przypadku umowy na czas nieokreślony.
5. Wypowiedzenie powinno być złożone na piśmie w siedzibie Operatora bądź wysłane listem poleconym na adres Operatora. Operator zobowiązany jest poinformować Abonenta o zmianie swojego adresu dla doręczeń. W razie zaniedbania tego obowiązku korespondencja wysłana na dotychczasowy adres uważana jest za doręczoną.
6. W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej przez Abonenta lub z winy Abonenta, w trakcie trwania Promocji zakupionej przez Abonenta, Operator ma prawo żądać od Abonenta kary w wysokości udzielonej Abonentowi ulgi określonej w Umowie Abonenckiej lub Regulaminie Promocji.
7. W przypadku rozwiązania przez Abonenta lub z winy Abonenta Umowy Abonenckiej podpisanej na czas określony, przed końcem okresu obowiązywania Umowy, w przypadku, gdy podpisanie Umowy lub instalacja i aktywacja związane były z przyznaniem Abonentowi ulgi, Operator ma prawo żądać od Abonenta kary w wysokości udzielonej Abonentowi ulgi określonej w Cenniku.
8. Abonent ma prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej bez zachowania okresu wypowiedzenia i bez jakichkolwiek kar w przypadku, gdy przerwa w świadczeniu Usług trwa dłużej niż jeden miesiąc i wynika ona z winy Operatora bądź siły wyższej.
9. Umowa Abonencka wygasa w razie śmierci Abonenta z chwilą poinformowania Operatora przez członków rodziny bądź innych spadkobierców. Mąż/żona, zstępni lub wstępni mogą wystąpić o kontynuowanie Umowy Abonenckiej na dotychczasowych warunkach, a Operator zobowiązuje się, że po otrzymaniu takiego wniosku podpisze kontynuację Umowy Abonenckiej z nowym Abonentem.
10. Operator ma prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku zalegania Abonenta z płatnościami za dwa Okresy Rozliczeniowe.
11. Operator może rozwiązać Umowę Abonencką w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym w razie cofnięcia lub ograniczenia mu koncesji lub zezwolenia na prowadzenie działalności, a także w przypadku wypowiedzenia umów Operatorowi przez nadawców kanałów telewizyjnych.
12. Operator może rozwiązać Umowę Abonencką w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Abonent wykorzystuje Usługi i Udostępniony Sprzęt niezgodnie z prawem,

Regulaminem, Regulaminem Promocji, zapisami Umowy Abonenckiej lub w inny sposób narażający Operatora na straty.

13. Operator może rozwiązać Umowę Abonencką z końcem okresu rozliczeniowego Abonenta ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego w przypadku ważnych przyczyn technicznych, zaistnienia siły wyższej uniemożliwiającej dalsze świadczenie Usług bądź w przypadkach, w których dalsze świadczenie Usług jest nieopłacalne dla Operatora.
14. Abonent zobowiązany jest zapłacić wszelkie należności za zakupione Usługi do dnia rozwiązania Umowy Abonenckiej.
15. W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu Udostępnionego mu Sprzętu Operatora, wyszczególnionego w Umowie do Biura Obsługi Klienta w siedzibie Operatora. Ostatecznym terminem zwrotu sprzętu jest 5 dni od dnia wygaśnięcia Umowy Abonenckiej. W przypadku zwrotu Udostępnionego Sprzętu po terminie 5 dni Operator ma prawo do naliczenia kar zgodnie z Cennikiem.
16. Operator, poświadczając odbiór oraz kompletność i stan zwracanego Sprzętu w Oświadczeniu o rezygnacji z Usługi HDTV@WIDZEW.
17. Udostępniony sprzęt należy zwrócić w oryginalnym opakowaniu.
18. Zwrot Udostępnionego Sprzętu w stanie nadmiernego zużycia niż wynikającego z normalnej eksploatacji, zniszczonego, uszkodzonego bądź niekompletnego spowoduje naliczenie przez Operatora kar zgodnie z Cennikiem.

§11 Zawieszenie świadczenia usług

1. Operator ma prawo do wstrzymania świadczenia części lub całości Usług oraz do pogorszenia jakości Usług, w przypadku zalegania Abonenta z zapłatą za zakupione Usługi, działań niezgodnych z prawem lub Regulaminami związanymi z zakupionymi Usługami.
2. Gdy wstrzymanie/pogorszenie jakości świadczenia Usług przez Operatora było wynikiem zaległości Abonenta z zapłatą zobowiązań wobec Operatora, to przywrócenie świadczenia usług wymaga ze strony Abonenta uregulowania zaległości

§12 Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacja usługi HDTV@WIDZEW może dotyczyć:
 - a. Niedotrzymania z winy Operatora określonego w umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi telekomunikacyjnej.
 - b. Niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi telekomunikacyjnej, za które odpowiedzialność ponosi Operator.
 - c. Nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi telekomunikacyjnej.
2. Reklamację dotyczącą jednego z wyżej określonych punktów Abonent składa na piśmie bądź osobiście w biurze Operatora lub listem poleconym 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 faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
3. Reklamacja może być również złożona telefonicznie, pod nr tel. 42 673-45-53.
4. Reklamacja powinna zawierać: Imię, Nazwisko i Adres Abonenta, określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu, datę zawarcia umowy i określonego w niej terminu rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej (dot. Reklamacji określonej w §13 ust. 1 litera a), wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności (dot. Przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty), numer konta bankowego lub adres właściwy dla wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności, podpis Abonenta. Umowa może również być rozwiązana przez Abonenta w razie ciężkiego naruszenia warunków umowy przez Operatora.
5. Reklamacja zawierająca powyższe dane może być złożona także za pośrednictwem poczty elektronicznej, przy czym adresem właściwym jest adres: biuro@widzew.net.
6. Odpowiedź Operatora wymaga formy pisemnej.
7. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, Operator uzasadnia swoją odmowę wskazując podstawę faktyczną i prawną.
8. W przypadku uwzględnienia reklamacji, Operator jest zobowiązany, w zależności od wyboru Abonenta, do zwrotu części uiszczonych należności lub do pomniejszenia należności za przyszły Okres Rozliczeniowy.
9. Wysokość rekompensaty, o której mowa wyżej, obliczana jest jako iloczyn liczby dni przerwy w świadczeniu Usługi HDTV@WIDZEW i 1/30 kwoty zapłaconej przez Abonenta za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy reklamacja.
10. Jeśli Abonent nie dokona wyboru formy rekompensaty, Operator pomniejszy należność za kolejny Okres Rozliczeniowy o kwotę obliczoną zgodnie z ust. 8, o ile Reklamacja będzie uwzględniona.
11. W przypadku przerwy w świadczeniu Usługi HDTV@WIDZEW, wynikającej z powodów leżących po stronie Abonenta lub z powodu wadliwego działania odbiornika telewizyjnego, rekompensata Abonentowi nie przysługuje.
12. Operator zastrzega sobie możliwość czasowego odłączenia Abonenta od Sieci HDTV@WIDZEW, w przypadku, gdy jego Odbiornik RTV powoduje zakłócenia w jej pracy. Za czas odłączenia, rekompensata Abonentowi nie przysługuje.
13. Dla potrzeb postępowania reklamacyjnego, przyjmuje się, że:
 - a. Jeden dzień przerwy w dostępie do Usługi HDTV@WIDZEW nastąpił, gdy dostęp do Usługi HDTV@WIDZEW nie był możliwy przez pełną dobę.
14. Prawidłowo złożona reklamacja podlega rozpatrzeniu przez Operatora w terminie 30 dni, brak odpowiedzi w tym terminie oznacza, że reklamacja została uwzględniona.
15. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń wobec Operatora na drodze polubownej w trybie art. 109 i 110 Ustawy „Prawo Telekomunikacyjne” oraz prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
16. Złożenie przez Abonenta reklamacji, nie zwalnia go, od obowiązku uiszczenia zapłaty za reklamowany Okres Rozliczeniowy. Gdy wstrzymanie/pogorszenie jakości świadczenia Usług przez Operatora było wynikiem zaległości Abonenta z zapłatą zobowiązań wobec Operatora, to przywrócenie świadczenia usług wymaga ze strony Abonenta uregulowania zaległości.

§13 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminach i Umowie Abonenckiej mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. W sprawach wszczętych a niezakończonych przed wejściem w życie jakichkolwiek zmian do treści Regulaminów i Umowy Abonenckiej, stosuje się postanowienia obowiązujące w Regulaminach i Umowie Abonenckiej obowiązujących w momencie wszczęcia tych spraw.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z Usług udostępnianych przez Operatora w zakresie większym niż to określono w Regulaminach.
4. Przystawianie mebli, demontaż wyposażenia lokalu itp. prace konieczne do wykonania instalacji w lokalu Abonenta, nie należą do obowiązków pracowników/Przedstawicieli Operatora dokonujących instalacji.
5. Dodatkowe prace niezwiązane bezpośrednio z instalacją i aktywacją Usług w lokalu Abonenta, jak np. konfiguracja odbiornika telewizyjnego, nie należą do obowiązków pracowników/Przedstawicieli Operatora dokonujących instalacji.
6. Operator może wycofać się ze zobowiązania do wykonania instalacji w przypadku ważnych przyczyn technicznych lub zaistnienia siły wyższej uniemożliwiającej bądź czyniącej nieopłacalną wykonanie instalacji.
7. Pracownik/Przedstawiciel Operatora po wykonaniu instalacji dokona testu sprawności usługi. W przypadku pozytywnego wyniku testu Usługi, Abonent zobowiązuje się do podpisania Protokołu Instalacji.
8. Postanowienia punktu 7 pozostają w mocy również w przypadku gdy zła jakość Usług w lokalu Abonenta wynika ze złej jakości odbiornika telewizyjnego.
9. Regulamin w niniejszej wersji obowiązuje od dnia **15 września 2009** roku.
10. Operator zobowiązany jest poinformować Abonenta o zmianie swojego adresu dla doręczeń. W razie zaniedbania tego obowiązku korespondencja wysłana na dotychczasowy adres uważana jest za skutecznie doręczoną.