

§1 Postanowienia ogólne

1. Stowarzyszenie Telewizji Kablowej „TV – SAT 364” z siedzibą w Łodzi, świadczy na terenie gminy Łódź usługę OSK, na warunkach i w zakresie określonych w Umowie Abonenckiej, niniejszym Regulaminie oraz 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:
 - a. Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny
 - b. Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne

§2 Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

1. Abonent – Każda osoba fizyczna lub prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
2. Biuro Obsługi – Biuro Operatora zlokalizowane w Łodzi, przy ul. Gorkiego 16.
3. Cennik – zestawienie opłat należnych Operatorowi od Abonenta.
4. Gniazdo Dodatkowe – drugie Gniazdo Sietciowe lub Urządzenie Abonenta pozwalające podłączyć kolejne Terminale do sieci Operatora.
5. Gniazdo Sietciowe – przyłącze Operatora będące zakończeniem sieci umożliwiającym podłączenie Terminala do sieci komputerowej Operatora.
6. Lokal – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe pozostające w posiadaniu Abonenta na podstawie odpowiedniego tytułu prawnego.
7. Oferta Usług Operatora – zestawienie usług świadczonych przez Operatora, będących integralną częścią Umowy Abonenckiej.
8. Okres Rozliczeniowy – przedział czasu liczony w pełnych miesiącach kalendarzowych liczony jako pełen miesiąc kalendarzowy niezależnie od dnia, w którym została podpisana Umowa Abonencka, ustalony przez Operatora w celu rozliczenia należnej Opłaty Abonentem.
9. Operator – Stowarzyszenie Telewizji Kablowej „TV SAT – 364” z siedzibą w Łodzi przy ul. Gorkiego 16, działające na podstawie stosownych zezwoleń. Ilekroć w Regulaminie, Umowie Abonenckiej i związanych z nimi dokumentami mowa jest o czynnościach dokonywanych przez Operatora, należy przez to rozumieć pracowników Operatora lub upoważnionego przez niego osoby.
10. Opłata – szczegółowo opisane w Cenniku, należne Operatorowi cykliczne lub jednorazowe świadczenie pieniężne związane z korzystaniem przez Abonenta z Usługi OSK, do zapłaty którego zobowiązany jest na podstawie Umowy Abonenckiej i Regulaminu.
11. Pakiet – określony w Ofercie Usług Operatora zakres świadczonej Usługi OSK.
12. Protokół Instalacji – dokument określający datę wykonania przez Operatora Gniazda Sietciowego lub Gniazda Dodatkowego w Lokalu Abonenta.
13. Regulamin – Niniejszy dokument będący integralną częścią Umowy Abonenckiej.
14. Sieć – będąca własnością operatora sieć telekomunikacyjna umożliwiająca komunikację na drodze elektronicznej pomiędzy Terminalem Abonenta i innymi Terminalami innych Abonentów w sieci Operatora oraz komunikację z siecią Internet.
15. Terminal – sprzęt komputerowy Abonenta wyposażony w styk Ethernet umożliwiający komunikację z siecią Operatora.
16. Umowa Abonencka – Umowa, której przedmiotem jest świadczenie usługi telekomunikacyjnej – Usługi OSK, zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem.
17. Umowa Abonencka Dodatkowa – Umowa, której przedmiotem jest świadczenie usługi telekomunikacyjnej – Usługi OSK, zawarta pomiędzy Abonentem i Operatorem, umożliwiająca instalację Dodatkowych Gniazd lub dodatkowych usług określonych w Ofercie Usług i Cenniku. Zawarcie Umowy Abonenckiej Dodatkowej uzależnione jest od istnienia Umowy Abonenckiej, a rozwiązanie Umowy Abonenckiej z jakichkolwiek przyczyn, pociąga za sobą automatyczne rozwiązanie Umowy Abonenckiej Dodatkowej.
18. Usługa OSK – usługa telekomunikacyjna świadczona przez Operatora polegająca na umożliwieniu Abonentowi dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci. Dokładny zakres świadczonej przez Operatora Usługi OSK określa Oferta Usług Operatora.

§3 Zawarcie Umowy Abonenckiej

1. W celu korzystania z Usługi OSK, Abonent zawiera z Operatorem Umowę Abonencką, w której zobowiązuje się do przestrzegania zasad określonych przez Regulamin, Umowę i inne dokumenty będące ich integralnymi częściami, a zwłaszcza zobowiązuje się do regularnego uiszczania Opłat.
2. Umowa Abonencka zostaje zawarta na piśmie pod rygorem nieważności.
3. Umowa Abonencka zawierana jest na czas określony lub na czas nieokreślony.
4. Abonent będący osobą fizyczną może podpisać Umowę Abonencką osobiście lub przez należycie umocowanego pełnomocnika, za Abonenta będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej Umowę Abonencką podpisują osoby uprawnione do ich reprezentacji na podstawie załączonego odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego lub innego odpowiedniego rejestru lub za pośrednictwem należycie umocowanego pełnomocnika.
5. Udzielone przez Abonenta pełnomocnictwo musi zawierać zgodę Abonenta na zawarcie Umowy Abonenckiej w formie pisemnej pod rygorem nieważności i musi być załączone do Umowy Abonenckiej.
6. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej w następujących przypadkach:
 - a. Jeśli Abonent nie posiada tytułu prawnego do Lokalu.
 - b. Jeśli Abonent posługuje się dokumentami nieczytelnymi, zniszczonymi lub budzącymi wątpliwości, co do ich autentyczności.
 - c. Jeśli Abonent jest dłużnikiem Operatora.
 - d. Jeśli Operator rozważał uprzednio Umowę Abonencką z Abonentem z powodu naruszenia zasad Regulaminu lub postanowień Umowy Abonenckiej, zwłaszcza z powodu nie wnoszenia Opłat.
 - e. Jeśli Operator nie ma technicznych możliwości świadczenia Usługi OSK na rzecz Abonenta.
7. W przypadku, gdy Umowa Abonencka została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn w terminie 10 dni od daty zawarcia Umowy Abonenckiej, przez złożenie oświadczenia, według wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do Regulaminu. Odstąpienie Abonenta od Umowy Abonenckiej na tej zasadzie wywołuje taki skutek, jakby Umowa Abonencka nie została zawarta.
8. Ustępy od 2 do 7, stosuje się odpowiednio do zawarcia Umowy Abonenckiej Dodatkowej.

§4 Gniazdo Sietciowe, Gniazdo Dodatkowe, podłączenie do Sieci

1. Operator w celu umożliwienia Abonentowi korzystania z Usługi OSK, dokonuje w Lokalu montażu Gniazda Sietciowego zgodnie z technologią stosowaną przez Operatora. Montaż Gniazda Sietciowego następuje w terminie wskazanym przez Operatora przy zawieraniu Umowy Abonenckiej, nie później niż 30 dni od daty jej podpisania.
2. Na życzenie Abonenta, po podpisaniu Umowy Abonenckiej Dodatkowej Operator może dokonać instalacji jednego lub więcej Gniazd Dodatkowych za Opłatą wskazaną w Cenniku. Montaż Gniazda Dodatkowych następuje w terminie wskazanym przy zawieraniu Umowy Abonenckiej, nie później niż 30 dni od daty jej podpisania.
3. W celu umożliwienia Operatorowi montażu Gniazda Sietciowego lub Gniazda Dodatkowego, Abonent przed podpisaniem Umowy Abonenckiej, wyraża zgodę na wywiercenie otworów, mocowanie odpowiedniego wyposażenia oraz prowadzenie przewodów w Lokalu. Jeśli Lokal jest w posiadaniu Abonenta na podstawie umowy najmu do obowiązków Abonenta należy uzyskanie pisemnej zgody wynajmującego na dokonanie instalacji. Zgodę należy przedstawić Operatorowi przy podpisywaniu Umowy, a najpóźniej przed przystąpieniem do instalacji.
4. Przygotowanie Lokalu do instalacji Gniazda Sietciowego lub Gniazda Dodatkowego jest obowiązkiem Abonenta. Przygotowanie obejmuje w szczególności takie ustalenie przedmiotów będących wyposażeniem Lokalu, które umożliwiają poprowadzenie przewodów i instalację Gniazda Sietciowego lub Gniazda Dodatkowego bez dodatkowych czynności ze strony Operatora.
5. Niezwłocznie po montażu Gniazda Sietciowego lub Gniazda Dodatkowego, ale nie później niż dnia od daty instalacji określonej w Protokole Instalacji, Operator dokonuje podłączenia do Sieci. Dzień podłączenia do Sieci jest pierwszym dniem świadczenia Usługi OSK.

§5 Podłączenie Terminala do Sieci

1. Konfiguracji i przyłączenia Terminala do Sieci Operatora dokonuje Abonent.
2. Operator nie jest odpowiedzialny, za instalację niezbędnego oprogramowania oraz konfigurację Terminala w celu umożliwienia komunikacji z Siecią.
3. Do Gniazda Sietciowego można przyłączyć tylko Terminal zarejestrowany u Operatora.
4. Abonentowi nie wolno udostępniać Gniazda Sietciowego osobom trzecim (za wyjątkiem osób zamieszkałych w Lokalu Abonenta).
5. Operator ponosi odpowiedzialność za uszkodzenia instalacji znajdującej się w lokalu Abonenta, z wyłączeniem uszkodzeń spowodowanych przez jej niewłaściwą eksploatację (niezgodnie z warunkami opisanymi w instrukcji obsługi).

§6 Opłaty

1. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania Opłat w pełnej wysokości na rachunek bankowy Operatora wskazany w Umowie Abonenckiej. Za dowód uiszczenia opłaty uznaje się datę stempla na blankiecie przelewu, lub inny powszechnie przyjęty dowód. Za datę zapłaty przyjmuje się datę wypłynięcia środków na rachunek bankowy Operatora.
2. Abonent może także uiszczać Opłaty w Kasie zlokalizowanej w Biurze Obsługi.
3. Abonent zobowiązany jest do regularnego uiszczania Opłat wynikających z Cennika i podpisanej Umowy Abonenckiej, z góry do 10 dnia każdego okresu rozliczeniowego.
4. W przypadku, gdy instalacja Gniazda Sietciowego potwierdzona Protokołem Instalacji nastąpiła po 15 dniu danego Okresu Rozliczeniowego, Abonent nie wnosi opłaty za ten Okres Rozliczeniowy.
5. W razie wyrażenia zgody przez Abonenta na dokonanie zmiany w Cenniku lub w Ofercie Usług Operatora, Operator wezwie Abonenta do uzupełnienia brakującej części wpłaty wyznaczając mu jednocześnie dodatkowy termin, nie dłuższy niż jeden okres rozliczeniowy.
6. Opłaty jednorazowe Abonent uiszcza w terminie wskazanym na doręczonej mu fakturze.
7. W razie stwierdzenia braku wpływu należnej Opłaty, Operator zawiadomi Abonenta za pośrednictwem poczty elektronicznej wysłanej na główne konto pocztowe Abonenta na serwerze poczty elektronicznej Operatora, o stwierdzeniu tego faktu, wyznaczając mu dodatkowy termin zapłaty nie krótszy niż 3 dni i nie dłuższy niż 14 dni.
8. W razie braku wpływu należnej opłaty w terminie określonym w ust. 8, Operator odłączy Abonentowi możliwość korzystania z Usługi OSK bez kolejnego powiadomienia i bez możliwości dochodzenia jakichkolwiek roszczeń ze strony Abonenta. Ponadto Operator podejmię przewidziane prawem czynności zmierzające do odzyskania należności.
9. Ponowne przyłączenie do Sieci może nastąpić po uregulowaniu przez Abonenta zaległości wraz z opłatą jednorazową za ponowne przyłączenie, której wysokość określa Cennik. Przyłączenie następuje w terminie do 7 dni od dnia, w którym Abonent uregulował zaległości. Operator nie jest uprawniony do pobierania odsetek ustawowych za opóźnienie w płatności.
10. Jeśli ponowne przyłączenie do Sieci nastąpiło najpóźniej w 15 dni danego Okresu Rozliczeniowego, Abonent ponosi pełną Opłatę za ten Okres Rozliczeniowy. Jeśli ponowne przyłączenie do Sieci nastąpiło po tym terminie, Abonent nie ponosi Opłaty za ten Okres Rozliczeniowy.
11. Kosztami wezwania do zapłaty oraz kosztami niezbędnymi do odzyskania należności Operatora będzie obciążony Abonent.
12. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej z powodu zaległości w Opłatach nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania kwot należnych do dnia jej rozwiązania.
13. Operator jest podatnikiem VAT i jest uprawniony do wystawiania faktur na rzecz Abonenta. Faktura VAT za każdy okres rozliczeniowy doręczana jest Abonentowi przez Operatora.

§7 Promocje

1. Operator zastrzega sobie prawo organizowania promocji w ustalonych przez siebie terminach.
2. Szczegółowe warunki promocji określone są w osobnym Regulaminie Promocji.
3. Jeśli promocja przewiduje obniżenie Opłat określonych w Cenniku w stosunku do Abonenta zawierającego Umowę Abonencką w promocji, a Abonent rozwiąże ją przed okresem, na który została zawarta, Operatorowi przysługuje roszczenie odszkodowawcze w wysokości równej wartości przyznanej obniżki przy zawieraniu Umowy Abonenckiej.

§8 Zmiana Pakietu przez Abonenta

1. Abonent, który nie zalega z żadną Opłatą może dokonać zmiany Pakietu.
2. Zmiana Pakietu wymaga podpisania, pod rygorem nieważności, Umowy Abonenckiej Dodatkowej określającej, z którego Pakietu Abonent rezygnuje i który Pakiet wybiera, zgodnie z ofertą Usług Operatora. Nowy Pakiet obowiązuje od najbliższego Okresu Rozliczeniowego następującego po podpisaniu Umowy.
3. Jeśli Umowa Abonencka Dodatkowa, o której mowa w punkcie 2, została podpisana w ostatnim dniu Okresu Rozliczeniowego, Operator zastrzega sobie 3 dniowy termin na dokonanie zmiany Pakietu.
4. Za zmianę Pakietu Abonent ponosi Opłatę zgodnie z Cennikiem.

§9 Zawieszenie świadczenia Usługi OSK

1. Na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z żadną Opłatą na rzecz Operatora, Operator może zawiesić świadczenie Usługi OSK. Wniosek zawierający prośbę o zawieszenie musi być doręczony Operatorowi najpóźniej w ostatnim dniu Okresu Rozliczeniowego bezpośrednio poprzedzającego Okres Rozliczeniowy, w którym ma rozpocząć się zawieszenie.
2. Zawieszenie Usługi OSK liczone jest w pełnych miesiącach kalendarzowych i nie może trwać dłużej niż 6 miesięcy.
3. Przed upływem okresu, o którym mowa w ust. 2, Abonent musi złożyć pisemny wniosek o odwołanie świadczenia Usługi OSK. Usługa zostanie przywrócona w pierwszym Okresie Rozliczeniowym następującym od chwili wniesienia wniosku o odwołanie.
4. Za odwołanie świadczenia Usługi OSK, Abonent zobowiązany jest do uiszczania jednorazowej opłaty zgodnie z Cennikiem.
5. Jeśli do momentu upłynięcia terminu, o którym mowa w ust. 2, Abonent nie złoży wniosku o odwołanie świadczenia Usługi OSK, Umowa Abonencka zostaje automatycznie rozwiązana w tym terminie. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej w tym trybie, nie zwalnia Abonenta z ewentualnych roszczeń, jakie przysługują Operatorowi z tytułu zaległości w Opłatach.

§10 Zmiana Oferty Usług Operatora

1. W trakcie obowiązywania Umowy Abonenckiej, Operator może dokonywać zmian Oferty Usług Operatora oraz zmian wysokości Opłat określonych w Cenniku.
2. O zmianie Oferty Usług Operatora lub Cennika Operator poinformuje Abonenta na piśmie z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni przed wprowadzeniem zmian.
3. W przypadku nie wyrażenia przez Abonenta zgody na dokonane zmiany Oferty Usług Operatora lub Cennika, może on w terminie 7 dni od daty doręczenia pisemnego powiadomienia o zmianie, złożyć Operatorowi pisemne oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej według wzoru określonego w załączniku nr 2 do Regulaminu.
4. W razie odstąpienia od Umowy Abonenckiej w trybie przewidzianym w ustępie poprzednim, Umowa kończy swoje obowiązywanie z końcem okresu rozliczeniowego, w którym Abonent złożył oświadczenie o odstąpieniu. Abonent zobowiązany jest do uregulowania wszelkich opłat należnych Operatorowi w chwili złożenia oświadczenia.

§11 Nadzór i serwis Sieci

1. W celu zabezpieczenia prawidłowego funkcjonowania Sieci oraz zapewnienia prawidłowego świadczenia Usługi OSK Operator ma prawo do czasowego wyłączania całej Sieci lub niektórych jej fragmentów, co jest związane z pobawieniem Abonenta dostępu do Usługi OSK.

- Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Operatorowi przeglądu Gniazda Sietciowego. Obowiązek ten rozciąga się także na Terminal będący własnością Abonenta, jeśli zachodzi podejrzenie, że jego praca jest przyczyną wadliwego funkcjonowania Sieci lub niektórych jej urządzeń. Odmowa dostępu do Terminala związana jest z możliwością zawieszenia świadczenia Usługi OSK lub nawet natychmiastowego rozwiązania Umowy Abonenckiej przez Operatora.
- W razie stwierdzenia nieprawidłowego funkcjonowania Sieci, Operator zobowiązuje się do podejmowania działań interwencyjnych i niezwłocznego usunięcia nieprawidłowości.
- O każdorazowym braku możliwości korzystania z Usługi OSK Abonent zobowiązany jest powiadomić Operatora telefonicznie na jeden z numerów uwidoczonych na Umowie Abonenckiej, niezwłocznie po zaistnieniu takiego braku, nie później jednak niż do godziny 20 dnia następnego. Brak zgłoszenia, może stanowić podstawę odmowy uwzględnienia reklamacji.
- Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Operatorowi dostępu do miejsca awarii.
- Wszelkich zmian, przeróbek lub ingerencji w Sieć może dokonywać wyłącznie Operator. Usterki w funkcjonowaniu Sieci związane ze zmianami, przeróbkami lub ingerencją Abonenta w Sieć, wiąże się z możliwością natychmiastowego rozwiązania Umowy Abonenckiej oraz nałożeniem na Abonenta kosztów naprawy określonych według ryczałtu w Cenniku.
- Abonent nie ma prawa do naruszania ani podejmowania prób zachwiania integralności urządzeń sieciowych użytkowników Internetu lub Sieci. A naruszenie lub próby naruszenia, o których mowa wyżej, uważane są w szczególności: blokowanie działania, próby uzyskania niedozwolonego dostępu, próby włamań do systemów oraz inne wszelkie działania, których efektem jest uzyskanie dostępu do danych, do których Abonent nie miał prawa dostępu, uzyskać, oraz których efektem jest zakłócenie choćby przejściowe funkcjonowania systemów, urządzeń lub Sieci lub jej fragmentów, dotyczy to także Internetu oraz Terminali Abonentów podłączonych do Sieci.
- Operator zastrzega sobie możliwość przekazania właściwym organom, w trybie przewidzianym prawem informacji o naruszeniach wskazanych w ustępie 6 i o podejrzeniu, co do sprawy takowego naruszenia. W razie ujawnienia Abonenta, który podejmuje działania określone w ust. 6 Operatorowi przysługuje prawo natychmiastowego rozwiązania Umowy Abonenckiej.
- W razie stwierdzenia, że Terminal jest źródłem potencjalnie niebezpiecznego oprogramowania (wirusy, trojany, robaki internetowe i itp.) lub niechcianej informacji handlowej (spam) Operator zastrzega sobie możliwość zawieszenia Usługi OSK.
- W razie powtarzającego się stwierdzenia, o którym mowa w §11 ust. 9, że Terminal jest źródłem potencjalnie niebezpiecznego oprogramowania, Operator zastrzega sobie możliwość obciążenia Abonenta opłatą dodatkową za spowodowanie zakłócenia w pracy Sieci zgodnie z Cennikiem.
- Abonent uprawniony jest do korzystania z serwisu Operatora w zakresie obsługi Sieci. Nieuzasadnione wezwania (potwierdzone protokołem usterki) spowodują nałożenie na Abonenta Opłaty Dodatkowej za nieuzasadnione wzywanie serwisu zgodnie z Cennikiem.

§12 Wyłączenie odpowiedzialności Operatora

- Operator nie odpowiada za zakłócenia sygnału powstałe z przyczyn niezależnych od niego, pod warunkiem ich udokumentowania, polegających na braku napięcia w budynku. Operator nie ponosi również odpowiedzialności za usterki wynikające ze złego stanu technicznego lub zużycia technologicznego Terminala posiadanego przez Abonenta.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za poprawne działanie instalacji w lokalu Abonenta, jeśli Abonent nie przestrzega warunków opisanych w instrukcji obsługi.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe jako następstwo naruszeń określonych w §11 ust. 6 Regulaminu lub w wyniku działania potencjalnie niebezpiecznego oprogramowania określonego w §11 ust. 9 Regulaminu
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w Terminalu lub jego oprogramowaniu w wyniku ingerencji osób trzecich.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie styku Ethernet w Terminalu Abonenta.
- Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji poza Siecią.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę, rozpowszechnianych przez Abonenta materiałów, w szczególności materiałów niezgodnych z prawem lub naruszających dobre obyczaje. W przypadku ujawnienia takiego zachowania Abonenta, Operator zastrzega sobie prawo powiadomienia o tym fakcie odpowiednich organów, oraz możliwość natychmiastowego rozwiązania Umowy Abonenckiej bez możliwości dochodzenia roszczeń przez Abonenta.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za dane przechowywane i transmitowane przez Internet i Sieć, jak również za szkody wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania.

§ 13 Postępowanie Reklamacyjne

- Reklamacja usługi telekomunikacyjnej może dotyczyć:
 - Niedotrzymania z winy Operatora określonego w umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi telekomunikacyjnej.
 - Niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi telekomunikacyjnej, za które odpowiedzialność ponosi Operator.
 - Nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi telekomunikacyjnej.
- 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.
- 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.
- Reklamacja zawierająca powyższe dane może być złożona także za pośrednictwem poczty elektronicznej, przy czym adresem właściwym jest adres: **biuro@widzew.net**.
- Odpowiedź Operatora wymaga formy pisemnej.
- W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, Operator uzasadnia swoją odmowę wskazując podstawę faktyczną i prawną.
- 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.
- Wysokość rekompensaty, o której mowa wyżej, obliczana jest jako iloczyn liczby dni przerwy w świadczeniu Usługi OSK i 1/30 kwoty zapłaconej przez Abonenta za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy reklamacja.
- 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.
- W przypadku przerwy w świadczeniu Usługi OSK, wynikłej z winy Abonenta, rekompensata Abonentowi nie przysługuje.
- Operator zastrzega sobie możliwość czasowego odłączenia Abonenta od Sieci, w przypadku, gdy jego Terminal powoduje zakłócenia w jej pracy. Za czas odłączenia, rekompensata Abonentowi nie przysługuje.
- Dla potrzeb postępowania reklamacyjnego, przyjmuje się, że:
 - Jeden dzień przerwy w dostępie do Usługi OSK nastąpił, gdy dostęp do Internetu nie był możliwy przez pełną dobę.
 - Jedna godzina przerwy w dostępie do Usługi OSK nastąpiła, gdy dostęp do Internetu nie był możliwy przez pełną godzinę zegarową.
- Prawidłowo złożona reklamacja podlega rozpatrzeniu przez Operatora w terminie 30 dni, brak odpowiedzi w tym terminie oznacza, że reklamacja została uwzględniona.
- Abonentowi po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, 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.
- Złożenie przez Abonenta reklamacji, nie zwalnia go, od obowiązku uiszczenia zapłaty za reklamowany Okres Rozliczeniowy.

§14 Rozwiązanie Umowy Abonenckiej

- Każdej ze stron przysługuje prawo rozwiązania Umowy Abonenckiej za wypowiedzeniem wynoszącym jeden miesiąc, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego.
- Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku:
 - Gdy Abonent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej zostanie zlikwidowany lub rozwiązany.
 - W przypadku śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną, chyba, że uprawniona osoba złoży na piśmie oświadczenie o wstąpieniu w Umowę Abonencką, której stroną był zmarły Abonent.
 - Gdy Operator zaprzestanie prowadzenia działalności telekomunikacyjnej.
 - Gdy Operator utraci prawo do świadczenia Usługi OSK.
- Umowa Abonencka może być rozwiązana przez Operatora bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy Abonenckiej lub Regulaminu, a w szczególności w razie:
 - Zalegania przez Abonenta w Opłacie za więcej niż jeden Okres Rozliczeniowy.
 - Podłączenia do Sieci przez Abonenta bez zezwolenia Operatora więcej niż jednego Terminala.
 - Niedopuszczenia przez Abonenta do okresowej kontroli Gniazda Sietciowego/Dodatkowego lub do przeglądu instalacji w Lokalu Abonenta lub Terminala podejrzanego o zakłócanie pracy Sieci.
 - Utraty przez Abonenta prawa do Lokalu, w którym zgodnie z Umową Abonencką zainstalowane jest Gniazdo Sietciowe/Dodatkowe.
 - Rozpowszechniania przez Abonenta za pośrednictwem Sieci materiałów:
 - Zabronionych przez prawo
 - Niezgodnych z powszechnie przyjętymi dobrymi Obyczajami
 - Naruszenia, albo podejmowania choćby jednej próby naruszenia integralności Sieci, Internetu lub Terminali innych Abonentów.
 - Niewłaściwego zabezpieczenia Terminala przed rozpowszechnianiem potencjalnie niebezpiecznego oprogramowania (wirusy, trojany, robaki internetowe) lub rozpowszechnianiem niechcianej informacji handlowej (SPAM).
- Umowa Abonencka może być rozwiązana przez Abonenta bez zachowania terminu wypowiedzenia, w przypadku, gdy przerwa w świadczeniu Usługi OSK z winy Operatora trwała dłużej niż jeden Okres Rozliczeniowy. W razie ciężkiego naruszenia warunków umowy przez Operatora, Abonent może rozwiązać umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia.
- Oświadczenie o rozwiązaniu lub wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
- Ponowne zawarcie Umowy Abonenckiej, może nastąpić pod warunkiem uregulowania przez Abonenta ewentualnie zaległych Opłat.
- Istnienie instalacji w Lokalu Abonenta, nie zwalnia go od obowiązku uiszczenia Opłaty przyłączeniowej zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

§15 Postanowienia końcowe

- W przypadku zmiany miejsca zamieszkania lub zmiany Imienia lub Nazwiska (dot. osób fizycznych), zmiany adresu siedziby lub firmy (dot. pozostałych Abonentów), a także utraty prawa do Lokalu, Abonent zobowiązany jest w terminie 7 dni, od dnia dokonania zmiany, do poinformowania o niej na piśmie Operatora. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku, wszelką korespondencję wysłaną na adres uwidoczony w Umowie Abonenckiej, uważa się za skutecznie doręczoną. Operator zobowiązany jest poinformować Abonenta o zmianie swojego adresu dla doręczeń. W razie zaniechania tego obowiązku korespondencja wysłana na dotychczasowy adres uważana jest za skutecznie doręczoną.
- W sprawach nieuregulowanych przez Regulamin lub Umowę Abonencką, znajdują zastosowanie odpowiednio przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Prawa Telekomunikacyjnego.
- Abonent przez zawarcie Umowy Abonenckiej wyraża zgodę na przetwarzanie i przechowywanie przez Operatora swoich danych osobowych, w tym także zgodę na ich powierzenie podmiotom współpracującym z Operatorem w zakresie niezbędnym dla prawidłowej realizacji Usługi OSK.
- Dla zmian w Regulaminie stosuje się odpowiednio postanowienia §10 Regulaminu, przy czym zmiany Regulaminu ogłaszane są na stronie **www.widzew.net**, należącej do Operatora.
- Regulamin wchodzi w życie od dnia **15 września 2009**.