

Regulamin Świadczenia Usług przez Stowarzyszenie Telewizji Kablowej TV SAT 364 w Łodzi

§1 Postanowienia ogólne

1. Stowarzyszenie Telewizji Kablowej TV SAT 364 z siedzibą w Łodzi przy ul. Sacharowa 16 świadczy na terenie gminy Łódź Usługi: Telewizji, dostępu do Internetu, Telefonii Stacjonarnej na warunkach i w zakresie określonym w Umowie Abonenckiej, Podsumowaniu Warunków Umowy, Aneksie 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:
 - a) Ustawy Kodeks Cywilny;
 - b) Ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej.
4. Operator może wprowadzić szczególne warunki świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z organizowanymi Promocjami.
5. Postanowienia Umowy Abonenckiej oraz odrębnych regulaminów w szczególności Promocyjnych odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
6. Regulamin oraz Cennik Usług dostępny jest na stronie WWW oraz w siedzibie Operatora na każde żądanie Abonenta.

§2 Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie mająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
2. **Aktywacja** – uruchomienie Usługi.
3. **Aneks** – umowa, której przedmiotem jest modyfikacja zakresu świadczonej przez Operatora Usługi w stosunku do postanowień Umowy Abonenckiej. Zawarcie Aneksu uzależnione jest od istnienia Umowy Abonenckiej. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej powoduje jednoczesne rozwiązanie wszystkich Aneksów, które istniały w chwili rozwiązania Umowy Abonenckiej.
4. **Biuro Obsługi Klienta** – biuro Operatora zlokalizowane w Łodzi, przy ul. Sacharowa 16 lub jego filia.
5. **Cennik Usług** – zestawienie opłat należnych Operatorowi od Abonenta.
6. **Dekoder** – Urządzenie Dostępowe umożliwiające dostęp do usługi Telewizji.
7. **Gniazdo** – zakończenie Sieci umożliwiające podłączenie Odbiornika do Sieci Operatora.
8. **Informacje przedumowne** – wymagane prawem informacje o warunkach świadczenia Usług, doręczane Abonentowi będącemu Konsumentem przed zawarciem Umowy, na trwałym nośniku; Informacje przedumowne zawarte są w niniejszym Regulaminie i Cenniku; dokumenty zawierające Informacje przedumowne stanowią integralną część Umowy;
9. **Instalacja** – właściwy ze względu na rodzaj objętych Umową Abonencką o świadczenie Usług zespół urządzeń i kabli, w tym między innymi gniazd abonenckich, odgałęźników, rozgałęźników, filtrów, przełączników, zainstalowanych w Lokalu Abonenta w sposób umożliwiający Abonentowi korzystanie z Usług.
10. **Konsument** – osoba fizyczna zawierająca Umowę dla celów nie związanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, a w zakresie uprawnienia do odstąpienia od Umowy zawartej poza BOK lub na odległość, o którym mowa w §2 Umowy także osoba fizyczna, zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o działalności gospodarczej;
11. **Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe pozostające w dyspozycji Abonenta na podstawie odpowiedniego tytułu prawnego, w którym wykonana jest Instalacja i gdzie świadczone są Usługi.
12. **MUX** - grupa programów telewizyjnych transmitowanych cyfrowo w standardzie DVB-T w jednym kanale częstotliwości.
13. **Identyfikator Klienta (ID)** – numer przydzielony Abonentowi na potrzeby systemu teleinformatycznego Operatora w ramach Usług.
14. **Odbiornik** – urządzenie będące w dyspozycji Abonenta, umożliwiające odbiór sygnału telewizyjnego, internetowego lub telefonicznego.

15. **Oferta Usług Operatora** – zestawienie Usług świadczonych przez Operatora.
16. **Okres Rozliczeniowy** – przedział czasu liczony, jako pełen miesiąc kalendarzowy niezależnie od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej, ustalony przez Operatora w celu rozliczenia należnej Opłaty Abonamentowej. Pierwszy Okres Rozliczeniowy trwa od dnia Instalacji lub/i Aktywacji Usługi do ostatniego dnia danego miesiąca, w którym uruchomiono Usługę.
17. **Operator** – Stowarzyszenie Telewizji Kablowej TV SAT 364 w Łodzi, przy ulicy Sacharowa 16 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 fizyczne bądź prawne działające w imieniu Operatora.
18. **Opłata** – szczegółowo opisane w Cenniku Usług, należne Operatorowi jednorazowe (Opłata Jednorazowa) lub cykliczne (Opłata Abonamentowa) świadczenie pieniężne, związane z korzystaniem przez Abonenta z Usług, do zapłaty którego Abonent zobowiązany jest na podstawie Umowy Abonenckiej.
19. **Pakiet** – określony w ofercie Operatora zakres Usługi.
20. **Pakiet Dodatkowy** – Pakiet programów telewizyjnych dostępnych na Dekoderze dla Usługi Telewizji za dodatkową opłatą.
21. **Panel Abonenta** – internetowy portal dostępny za pośrednictwem strony WWW Operatora pozwalający na przegląd opłat, faktur oraz posiadanych usług u Operatora.
22. **Pełnomocnik** – osoba upoważniona przez Abonenta do reprezentowania go wobec Operatora, w sposób określony w niniejszym Regulaminie.
23. **Podsumowanie Warunków Umowy** – dokument doręczany Abonentowi będącemu Konsumentem przed zawarciem Umowy, na trwałym nośniku, zawierający podsumowanie najważniejszych warunków świadczenia Usługi; Podsumowanie Warunków Umowy stanowi integralną część Umowy;
24. **Połączenie Telefoniczne** – jednorazowe wykorzystanie sieci telekomunikacyjnej w celu przekazu sygnałów telefonicznych.
25. **Promocja** – specjalna oferta związana ze szczególnymi warunkami świadczenia Usług i naliczania Opłat opisanymi w Cenniku dla promocji.
26. **Protokół Instalacji** – dokument określający datę dokonania fizycznego podłączenia Lokalu Abonenta do Sieci Operatora poprzez zamontowanie Gniazda we wskazanym przez Abonenta miejscu.
27. **Regulamin** – niniejszy dokument, będący Regulaminem Świadczenia Usług przez Stowarzyszenie Telewizji Kablowej TV SAT 364 w Łodzi.
28. **Sieć** – będące własnością lub dzierżawione przez Operatora systemy transmisyjne oraz urządzenia komutacyjne lub przekierowujące, a także inne zasoby, które umożliwiają nadawanie, odbiór lub transmisję sygnałów za pomocą przewodów, fal radiowych, kabli optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną, niezależnie od ich rodzaju.
29. **Tytuł Prawny do Lokalu** – prawo własności, użytkowania wieczystego, prawo spółdzielcze do Lokalu lub umowa najmu.
30. **tvPIN** – osobisty numer, służący do blokowania dostępu do wybranych programów telewizyjnych w ramach usługi Telewizji (tak zwana blokada rodzicielska), do potwierdzania zakupów Pakietów Dodatkowych na Dekoderze.
31. **Strefa klienta** – część oprogramowania Dekodera, umożliwiająca przegląd opłat oraz dokonywanie zmian w zakresie Usługi Telewizji, pod warunkiem zatwierdzenia zmian przy użyciu tvPIN.
32. **Umowa Abonencka** – umowa, której przedmiotem jest świadczenie Usługi, zawarta pomiędzy Abonentem a Operatorem.
33. **Urządzenie Dostępowe** – urządzenie umożliwiające odbiór sygnału oraz / lub transmisję danych do Odbiornika Abonenta. Zapewnienie zasilania dla Urządzenia Dostępowego leży po stronie Abonenta.
34. **Usługa / Usługi** – Usługa świadczona przez Operatora, polegająca na dostarczaniu Abonentowi sygnału z Sieci Operatora, celem świadczenia Usługi Telewizji i/lub Internetu i/lub Telefonii.
35. **Usługi dodatkowe** – dostępne w przypadku Usługi Telewizji usługi takie jak VOD (wideo na życzenie), dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych oraz inne, które Abonent może zakupić od Operatora.
36. **Usługa Telewizji** - Usługa świadczona przez Operatora polegająca na dostarczaniu sygnału telewizyjnego.
37. **Usługa dostępu do Internetu** – Usługa świadczona przez Operatora polegająca na dostarczaniu sygnału Internetowego.
38. **Usługa Telefonii Stacjonarnej** – Usługa świadczona przez Operatora polegająca na umożliwieniu dostępu do Publicznej Sieci Telefonicznej.

§3 Zawarcie Umowy Abonenckiej

1. W celu korzystania z Usługi, Abonent zawiera z Operatorem Umowę Abonencką, w której zobowiązuje się do przestrzegania zasad wynikających z Regulaminu i innych dokumentów będących jej integralną częścią, a także do regularnego uiszczania Opłat. Operator zobowiązuje się do prawidłowej realizacji Usługi i do przestrzegania tych samych zasad.
2. Umowa Abonencka zawierana jest na piśmie lub w innej formie, jaką dopuszcza Operator, pod rygorem nieważności.
3. Umowa Abonencka zawierana jest na czas określony i/lub nieokreślony.
4. Abonent będący osobą fizyczną może podpisać Umowę Abonencką osobiście lub przez należycie umocowanego pełnomocnika. Za Abonenta będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie mającą osobowości prawnej Umowę Abonencką działają osoby uprawnione do ich reprezentacji na podstawie załączonego odpisu z KRS lub innego odpowiedniego rejestru albo za pośrednictwem należycie umocowanego pełnomocnika.
5. Z treści pełnomocnictwa, udzielonego w formie w jakiej zawarta została Umowa, musi wynikać zgoda na zawarcie Umowy Abonenckiej z Operatorem, chyba że jest to pełnomocnictwo ogólne udzielone w formie aktu notarialnego.
6. Umowa Abonencka może zostać zawarta w Biurze Obsługi Klienta lub poza nim (w zasięgu działalności Operatora). W przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej poza Biurem Obsługi Klienta lub na odległość Abonent uprawniony jest do odstąpienia od Umowy Abonenckiej bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni kalendarzowych od daty zawarcia, składając osobiście lub listownie oświadczenie. Dla zachowania terminu wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres siedziby Operatora. Odstąpienie Abonenta od Umowy Abonenckiej na tej zasadzie, wywołuje taki skutek, jak gdyby Umowa Abonencka nie była nigdy zawarta.
- W przypadku, gdy na żądanie Abonenta Operator wykona Instalację i rozpocznie świadczenie Usług przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy wówczas jeśli Abonent skorzysta z prawa do odstąpienia od umowy będzie on zobowiązany do zapłaty za Usługi wykonane do chwili odstąpienia od umowy – to jest opłaty za Instalację oraz Opłaty Abonamentowej, proporcjonalnie do okresu czasu, przez jaki usługi były świadczone.
7. Przy zawieraniu Umowy Operator żąda od osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość, a także podania Operatorowi danych:
 - a) imienia i nazwiska,
 - b) numeru PESEL lub nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca – numeru paszportu lub karty pobytu.Operator rozpoczyna świadczenie Usług nie wcześniej niż po potwierdzeniu zgodności podanych przez Abonenta danych z danymi zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość Abonenta.
8. Poza danymi osobowymi wskazanymi w ust 7 Operator może żądać od Abonenta przekazania danych osobowych dla potrzeb zawarcia i wykonywania Umowy, w tym rozliczenia za Usługi i zapewnienia kontaktu z Abonentem:
 - a) adresu miejsca świadczenia Usług;
 - b) adresu korespondencyjnego, adresu poczty telefonicznej i numeru telefonu;
 - c) zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania wobec Operatora zobowiązania wynikającego z Umowy;Informacja i oświadczenia Abonenta dotyczące przetwarzania danych osobowych zawarte są w Umowie.
9. Abonent oświadcza, iż wszystkie podane przez niego dane, w tym oświadczenie o posiadaniu prawa do lokalu, są prawdziwe. W przypadku wprowadzenia w błąd Operatora, w tym poprzez podanie nieprawdziwych danych, co do posiadania prawa do lokalu i doprowadzenia go w ten sposób do niekorzystnego rozporządzenia mieniem Abonent może być pociągnięty do odpowiedzialności.
10. Operator może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:
 - a) dostarczenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy Abonenckiej dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wynikających z Umowy Abonenckiej wobec Abonenta;
 - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy Abonenckiej dokonanej w oparciu o dane będące w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez Biuro Informacji Gospodarczej.

11. Operator może odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej w przypadku braku spełnienia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy warunków wskazanych w ustępie 9 i 10 niniejszego paragrafu, a także w przypadku:

- a) braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;
 - b) gdy Lokal osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy jest pomieszczeniem użytkowym wykorzystywanym w celach związanych z działalnością gospodarczą, a nadawca programu telewizyjnego, który jest częścią oferowanego przez Operatora pakietu, nie wyraził zgody na rozpowszechnianie programu w miejscach powszechnie dostępnych dla nieokreślonej liczby osób;
 - c) jeśli zdaniem Operatora istnieją wątpliwości, co do autentyczności lub kompletności przedstawionych przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy dokumentów;
 - d) gdy Operator prowadzi w stosunku do osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy postępowanie służące odzyskaniu należności związanych z świadczeniem usługami telekomunikacyjnymi.
12. Ustępy od 2 do 11 mają również zastosowanie przy zawarciu Aneksu.
13. W ramach Umowy Abonenckiej Operator zobowiązany jest do:
- a) wykonania Instalacji i przyłączenia jej do Sieci Operatora;
 - b) umożliwienia Abonentowi stałej możliwości korzystania za pomocą Sieci Operatora z Pakietów poszczególnych Usług, określonych w aktualnie obowiązującej Ofercie i Cenniku Usług oraz wskazanych przez Abonenta w Umowie Abonenckiej;
 - c) użyczenia lub sprzedaży Abonentowi Urządzenia Dostępowego lub Dekodera, jeżeli takowe jest wymagane do uzyskania dostępu do Usług;
 - d) administrowania udostępnionym Pakietem Usług;
 - e) obsługi Abonenta w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta;
 - f) usuwania awarii;
 - g) świadczenia usług serwisowych z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych;
 - h) udzielania Abonentowi informacji o Usługach Operatora.

§4 Podłączenie do Sieci

1. W celu umożliwienia Abonentowi korzystania z Usług, Operator wykona Instalację w Lokalu Abonenta, za Opłatą Jednorazową, zwaną dalej Opłatą instalacyjną, określoną w Umowie Abonenckiej i Cenniku Usług, na co Abonent wyraża zgodę. Abonent wyraża zgodę na wywiercenie otworów, poprowadzenie i umocowanie Instalacji na ścianach Lokalu, zainstalowanie Gniazda oraz innych urządzeń niezbędnych do wykonania Usług, w sposób wskazany przez Operatora zgodnie ze stosowaną technologią.
2. Wykonanie Instalacji następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem przy zawieraniu Umowy Abonenckiej, nie później niż na 30 dni od daty jej podpisania.
3. Opłata instalacyjna obejmuje koszt wykonania Instalacji oraz koszty Gniazda i kabla od wejścia z klatki schodowej do miejsca, które Abonent wskaże jako miejsce montażu Gniazda, o ile miejsce to będzie mogło być zaakceptowane z technicznego punktu widzenia. W przypadku konieczności zastosowania szczególnych rozwiązań technicznych w zakresie wykonania Instalacji, wszelkie koszty z tym związane zobowiązany będzie pokryć Abonent. W przypadku stwierdzenia konieczności poniesienia takich kosztów Operator powiadomi o tym Abonenta na piśmie i uzyska jego zgodę przed przystąpieniem do tych prac. W przypadku braku akceptacji tych kosztów przez Abonenta, każda ze stron uprawniona jest do odstąpienia od Umowy Abonenckiej bez zachowania terminów wypowiedzenia.
4. Podczas instalacji w Lokalu wymagana jest obecność Abonenta lub osoby przez niego upoważnionej na piśmie. Abonent zobowiązany jest zgłosić swoją nieobecność do Biura Obsługi Klienta na 24 godziny przed datą wykonania Instalacji. W przypadku nieobecności Abonenta, braku zgłoszenia nieobecności Abonenta lub nie wyznaczenia osoby upoważnionej do reprezentowania Abonenta, Instalacja nie zostanie wykonana, a Abonent będzie zobowiązany do ponownego wyznaczenia terminu Instalacji.
5. Przygotowanie Lokalu do wykonania Instalacji jest obowiązkiem Abonenta. Operator zwolniony jest z prac polegających na przenoszeniu, przemieszczaniu lub przesuwaniu elementów wyposażenia Lokalu Abonenta.
6. Datę wykonania Instalacji, a także przekazanie Abonentowi Urządzenia Dostępowego, jeśli takie jest niezbędne dla świadczenia Usług i jeśli nie zostało ono przekazane przez Operatora w chwili zawierania Umowy, strony potwierdzą poprzez podpisanie Protokołu Instalacji. Podpisanie Protokołu Instalacji przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że Urządzenia Dostępowe nie posiadały widocznych wad lub uszkodzeń w chwili ich wydania

Abonentowi, a Instalacja została wykonana zgodnie z zaleceniami Abonenta i możliwościami technicznymi w Lokalu.

7. Postanowienia niniejszego paragrafu mają odpowiednie zastosowanie w przypadku, gdy w Lokalu została już wykonana Instalacja, ale uległa ona uszkodzeniu lub nie spełnia wymogów technicznych dla świadczenia Usług.

8. Niezwłocznie, nie później niż w terminie 24 godzin od wykonania Instalacji, Operator rozpocznie świadczenie Usług i rozpocznie naliczanie opłat za Usługi.

9. Za rozpoczęcie świadczenia Usług Abonentowi, w którego Lokalu znajduje się już Instalacja dostosowana do świadczenia Usług nie jest pobierana Opłata instalacyjna, pobierana jest Opłata Jednorazowa zwana Opłatą aktywacyjną, określona w Umowie Abonenckiej i Cenniku Usług.

10. Gniazda dodatkowe są montowane za opłatą wskazaną w Cenniku Usług i zgodnie z Ofertą Operatora. Montaż Gniazda dodatkowego następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem.

§5 Podłączenie i konfiguracja Odbiornika

1. Abonent dokonuje dostrojenia i/lub instalacji oprogramowania oraz konfiguracji Odbiornika we własnym zakresie. Oferta Operatora może zawierać usługę odpłatnego dostrojenia Odbiornika Abonenta.

2. Operator nie jest odpowiedzialny za stan techniczny Odbiornika Abonenta oraz brak współpracy niektórych Odbiorników z Siecią Operatora i/lub Dekodera z Odbiornikiem.

3. Operator ponosi odpowiedzialność za uszkodzenia instalacji znajdującej się w lokalu Abonenta, z wyłączeniem uszkodzeń mechanicznych bądź spowodowanych przez jej niewłaściwą eksploatację.

§6 Urządzenie Dostępowe

1. W przypadku, gdy do świadczenia Usługi niezbędne jest Urządzenie Dostępowe Operator udostępni, na czas obowiązywania Umowy Abonenckiej, właściwe dla danego rodzaju Usługi Urządzenie Dostępowe. Urządzenie Dostępowe oddawane jest przez Operatora Abonentowi w użyczenie i pozostaje własnością Operatora, chyba że Umowa Abonencka stanowi inaczej.

2. Abonent jest odpowiedzialny za użyczone Urządzenie Dostępowe od momentu wydania do momentu zwrotu i podpisania protokołu zwrotu Urządzenia Dostępowego przez obie strony Umowy Abonenckiej.

3. Abonent ponosi wszelkie koszty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Dostępowego, w szczególności opłaty za energię elektryczną.

4. Abonent zobowiązany jest do używania Urządzenia Dostępowego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi.

5. Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Urządzenia Dostępowego, w szczególności do zmiany oprogramowania lub konfiguracji Urządzenia Dostępowego. Urządzenie Dostępowe objęte jest gwarancją udzieloną przez producenta. Samowolne ingerowanie, w tym naruszenie plomby gwarancyjnej przez Abonenta w Urządzeniu Dostępowym wiąże się z utratą gwarancji.

6. Urządzenie dostępne jest zabezpieczone przed otwarciem za pomocą plomby Operatora.

7. Abonent zobowiązany jest do informowania Operatora o wszelkich uszkodzeniach oraz utracie Urządzenia Dostępowego.

8. W przypadku, gdy w skutek wad Urządzenia Dostępowego tkwiących w nim w chwili wydania go Abonentowi, Urządzenie Dostępowe nie działa prawidłowo, wówczas Operator dokonuje napraw lub wymiany Urządzeń Dostępowych na swój koszt, bez pobierania opłat od Abonenta. W innych przypadkach wymiana lub naprawa Urządzenia Dostępowego następuje na koszt Abonenta, zgodnie z Cennikiem Usług. Wadami Urządzenia Dostępowego nietkwiącymi w nim w chwili wydania są w szczególności wady będące wynikiem użytkowania Urządzenia Dostępowego przez Abonenta w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem lub instrukcją obsługi, a także będące następstwem zalania, wadliwej instalacji elektrycznej lub odgromowej w Lokalu.

9. W przypadku, gdy w związku z przyczyną bądź rodzajem uszkodzenia Urządzenia Dostępowego naprawa Urządzenia Dostępowego odbywać się będzie na koszt Abonenta, wydanie Abonentowi nowego/naprawionego Urządzenia Dostępowego nastąpi po poniesieniu przez Abonenta wyżej opisanych kosztów wymiany/naprawy Urządzenia Dostępowego zgodnych z

Cennikiem Usług. Abonent powinien dostarczyć Urządzenie Dostępowe w celu sprawdzenia bądź wymiany do siedziby Operatora.

10. W przypadku utraty Urządzenia Dostępowego wydanie Abonentowi nowego Urządzenia nastąpi po zapłacie przez Abonenta opłaty w wysokości wartości Urządzenia Dostępowego określonej w Cenniku Usług.

11. W przypadku nie pokrycia przez Abonenta kosztów naprawy, wymiany lub wydania nowego Urządzenia Dostępowego, Operator może wypowiedzieć Umowę Abonencką w trybie natychmiastowym, wzywając uprzednio Abonenta do zapłaty i wyznaczając mu dodatkowy 14 dniowy termin.

12. Abonent nie ma prawa udostępniać Urządzenia Dostępowego osobom trzecim.

13. Abonent zobowiązany jest do zwrotu na swój koszt Urządzenia Dostępowego Operatorowi do jego siedziby w terminie 7 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy Abonenckiej.

14. W przypadku braku zwrotu Urządzenia Dostępowego w terminie wskazanym w ustępie poprzednim Operator, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zwrotu Urządzenia Dostępowego i bezskutecznym upływie wyznaczonego mu w tym celu 7 dniowego dodatkowego terminu uprawniony jest do żądania od Abonenta zapłaty kary umownej wskazanej w Cenniku Usług. Kara umowna określona jest oddzielnie dla każdego Urządzenia Dostępowego a jej wysokość odpowiada jego cenie. Wskazana w zdaniu poprzednim kara umowna może zostać naliczona także w przypadku zwrócenia Urządzenia Dostępowego w stanie uszkodzonym, o ile uszkodzenie wynika z przyczyn leżących po stronie Abonenta, wyklucza używanie Urządzenia zgodnie z przeznaczeniem, a koszt naprawy Urządzenia przekracza jego wartość.

15. W przypadku zwrotu Urządzenia dostępowego na odległość, koszt transportu pokrywa Abonent.

§7 Opłaty, środki przejrzystości rachunku, monitorowanie wykorzystania Usługi

1. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania Opłat za świadczone przez Operatora Usługi.

2. Opłaty Abonentowe oraz Opłaty Jednorazowe należne Operatorowi za Usługi wskazane są w Umowie Abonenckiej oraz Cenniku Usług.

3. Opłaty nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego, które są pobierane na podstawie obowiązujących przepisów.

4. Opłaty Abonentowe winny być wnoszone przez Abonenta z góry za dany Okres Rozliczeniowy, na podstawie umów zawartych przez Operatora z Abonentem.

5. Opłata Abonentowa za pierwszy Okres Rozliczeniowy korzystania z Usług, rozliczana jest proporcjonalnie od dnia Aktywacji i/lub Instalacji do ostatniego dnia miesiąca, w którym uruchomiono Usługę.

6. Abonent może wnieść Opłaty za Usługi poprzez dokonanie przedpłaty na swoim koncie. Operator zobowiązuje się do rozliczania przedpłaty poprzez zaliczanie odpowiednich kwot na należne mu od Abonenta Opłaty. W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej Operator rozliczy przedpłatę zaliczając ją na poczet Opłat Abonentowych należnych Operatorowi do końca trwania Umowy Abonenckiej oraz ewentualnych innych opłat należnych Operatorowi od Abonenta na podstawie Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Cennika. Pozostała część przedpłaty zostanie zwrócona Abonentowi gotówką lub na wskazany przez niego rachunek bankowy.

7. Opłata jednorazowa winna być wnoszona do ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym została wykonana przez Operatora czynność, z którą wiąże się ta Opłata.

8. Operator jest uprawniony do pobierania odsetek ustawowych za opóźnienie w płatności.

9. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej z powodu zaległości w Opłatach nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania kwot należnych do dnia jej rozwiązania.

10. Operator jest podatnikiem VAT i jest uprawniony do wystawiania faktur VAT na rzecz Abonenta. Operator jest zobowiązany do doręczenia Abonentowi faktur VAT za dany Okres Rozliczeniowy dla Usług, z wyłączeniem Usługi Telewizji, zgodnie z przepisami prawa par. §1 pkt. 3 niniejszego Regulaminu w sposób wskazany przez Abonenta na Umowie. W przypadku Abonentów będących osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą lub osobami prawnymi mają obowiązek samodzielnie pobierać faktury VAT udostępnione przez Operatora w KSeF.

11. W przypadku Usługi internetu i Usługi telefonii Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym rachunkiem podstawowy wykaz wykonanych Usług zawierający informację o zrealizowanych płatnych Usługach, z podaniem dla każdego typu usług liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości Usług zrealizowanych przez Abonenta.

12. W przypadku Usługi telefonii, na żądanie Abonenta, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług, za który może być pobierana opłata. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii zawiera informacje o zrealizowanych płatnych Usługach, z podaniem, dla każdej Usługi: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia realizacji Usługi, czasu jej trwania oraz wysokości opłaty za Usługę z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii wraz z fakturą wystawioną za okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz począwszy od odpowiednio bieżącego okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu. Ponadto na żądanie Abonenta Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii obejmujący okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii Operator dostarcza w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.

13. W przypadku Usług telefonii rozliczanych w oparciu o czas Operator umożliwia Abonentowi monitorowanie i kontrolowanie wykorzystania tych usług. Abonent może uzyskać informację o wykorzystaniu Usługi telefonicznie pod nr: 9444.

§8 Promocje

1. Operator zastrzega sobie prawo organizowania Promocji w ustalonych przez siebie terminach.
2. Szczegółowe warunki Promocji określone są w Cenniku.

§9 Zawieszenie świadczenia Usługi przez Abonenta

1. Na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z żadną Opłatą na rzecz Operatora, Operator może zawiesić świadczenie Usługi Telewizji i/lub Usługi dostępu do Internetu. 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 możliwe jest tylko od pierwszego dnia Okresu Rozliczeniowego.
3. Abonent zobowiązany jest do przedstawienia Operatorowi dowodu uiszczenia Opłaty Jednorazowej za zawieszenie Usługi do dnia, w którym ma nastąpić zawieszenie Usługi.
4. Zawieszenie Usługi w wyznaczonym przez Abonenta terminie nastąpi po uiszczeniu opłaty zgodnej z Cennikiem. W przypadku nie wniesienia przez Abonenta opłaty, Operator nie ma obowiązku do zawieszenia Usługi.
5. Zawieszenie liczone jest w pełnych miesiącach kalendarzowych i nie może trwać łącznie dłużej niż 3 miesiące w danym roku kalendarzowym.
6. Odwieszenie Usługi następuje we wskazanym przez Abonenta terminie. W przypadku, gdy określony przez Abonenta termin przypada w dzień wolny od pracy, Operator uprawniony jest do dokonania odwieszenia w pierwszy dzień roboczy przypadający po tym terminie.
7. Opłata Abonentowa za Okres Rozliczeniowy, w którym nastąpiło odwieszenie Usługi liczona jest proporcjonalnie za ilość dni jakie pozostały do końca trwania okresu rozliczeniowego.
8. Jeśli do momentu upływu terminu, o którym mowa w ust. 5, Abonent nie złoży wniosku o odwieszenie Usługi, Operator uprawniony jest do odwieszenia Usługi z początkiem najbliższego Okresu Rozliczeniowego i tym samym wznowienia świadczenia Usługi. Operator poinformuje Abonenta w terminie 14 dni do daty odwieszenia o wznowieniu świadczenia Usługi.
9. Operator poinformuje Abonenta o odwieszeniu Usługi korzystając ze środków porozumiewania się na odległość wymienionych w §20 pkt. 11.

§10 Zawieszenie świadczenia Usługi przez Operatora

1. Jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę wówczas:

- a) Operator informuje Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi, jeśli Abonent nie zapłaci należności w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia;
- b) Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w pkt a powyżej Operator może ograniczyć świadczenie Usługi w ten sposób, że blokuje możliwość inicjowania połączeń głosowych, a także blokuje możliwość korzystania z transmisji danych (nie dotyczy to inicjowania połączeń na numery alarmowe); Operator nie ogranicza Usługi jeśli jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne;
- c) Jeśli w terminie 7 dni od ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia Usługi, o której mowa w pkt b powyżej Abonent nie zapłacił zaległych należności Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi;
- d) Jeśli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w pkt c powyżej Abonent nie zapłaci zaległych należności, wówczas Operator może zawiesić świadczenie Usługi, co skutkuje brakiem możliwości korzystania przez Abonenta z Usługi (za wyjątkiem połączeń na numery alarmowe);
- e) Jeśli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia Usługi Abonent nie zapłaci zaległych należności Operator powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia, jeśli Abonent nie zapłaci w tym czasie zaległych należności;
- f) Jeśli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczone usługi Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi i może Usługę zawiesić jeśli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia.

2. Powiadomienia, o których mowa w niniejszym ustępie doręcza się na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeśli Operator umożliwia korzystanie z takiego środka.

3. Operator wznowia świadczenie ograniczonej lub zawieszanej Usługi w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności.

4. W okresie zawieszenia Operator nie będzie pobierał Opłaty Abonentowej za zawieszone Usługi.

§11 Nadzór i serwis sieci

1. W celu zabezpieczenia prawidłowego funkcjonowania Sieci oraz zapewnienia prawidłowego świadczenia Usługi Operator po uprzednim poinformowaniu Abonenta za pośrednictwem poczty elektronicznej, z wyprzedzeniem, co najmniej 24 godzin, ma prawo do czasowego wyłączenia całej Sieci lub niektórych jej fragmentów, co jest związane z pozbawieniem Abonenta dostępu do Usługi na czas nie dłuższy niż 3h. Operator podejmie wszelkie czynności niezbędne by przerwa techniczna odbywała się w godzinach nocnych, tak by brak Usługi był jak najmniej dotkliwy dla Abonenta.
2. Abonent zobowiązany jest udostępniać Lokal Operatorowi celem napraw i konserwacji Instalacji. W razie stwierdzenia nieprawidłowego funkcjonowania Sieci spowodowanego bezpośrednim działaniem Abonenta bądź wad/uszkodzeń Urządzeń Dostępowych będących własnością Abonenta, lub nieuprawnioną ingerencją w Sieć Operator zobowiązuje się do podejmowania działań interwencyjnych i niezwłocznego usunięcia nieprawidłowości zgodnie z Cennikiem Operatora.
3. W czasie trwania Umowy Abonenckiej Operator zapewnia obsługę serwisową polegającą na:
 - a) nadzorze nad stanem technicznym Sieci mającym na celu zagwarantowanie ciągłego zasilania wszystkich aktywnych Gniazd i urządzeń dostępowych w sygnał telekomunikacyjny;
 - b) okresowych przeglądach wszystkich elementów Sieci i ewentualnych wymaganych regulacjach;
 - c) podejmowaniu działań zmierzających do zabezpieczenia Sieci przed ingerencją osób niepowołanych;
 - d) asyście technicznej obejmującej udzielanie informacji dotyczących konfiguracji, instalacji Urządzenia Dostępowego Operatora;
 - e) dokonywaniu w Lokalu Abonenta czynności związanych z konfiguracją lub instalacją Urządzenia Dostępowego i inną czynnością uzgodnioną uprzednio z Abonentem;
 - f) Operator zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia awarii Sieci w możliwie najkrótszym czasie.

4. O wszelkich nieprawidłowościach w działaniu Usługi Abonent powiadamia Operatora niezwłocznie po ich stwierdzeniu osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub telefonicznie na numer infolinii 422 333 000.
5. Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Operatorowi dostępu do miejsca awarii.
6. Wszelkich zmian, przeróbek lub ingerencji w Sieć może dokonywać wyłącznie Operator.
7. Operator z tytułu świadczonych Usług serwisowych może pobierać opłaty zgodne z Cennikiem Usług. Abonent może uzyskać informację o obowiązujących cenach i kosztach usług serwisowych z Cennika dostępnego na stronie internetowej Operatora, a także poprzez kontakt telefoniczny z BOK.
8. Operator w sposób ciągły dokonuje pomiarów ruchu w Sieci. Pomiar dokonywany jest na poszczególnych elementach Sieci. Jeżeli dokonany pomiar wykazuje tendencję na możliwość osiągnięcia założonego stopnia wykorzystania przepustowości łączy telekomunikacyjnych, Operator uruchamia procedury organizacji ruchu mające na celu zapobiegnięcie osiągnięcia lub przekroczenia przepustowości łączy. W ramach tych procedur Operator może zmienić sposób łączności pomiędzy poszczególnymi elementami Sieci lub ich modyfikację. Stosowane procedury nie wpływają w sposób negatywny, na jakość świadczonych Usług przez Operatora.
9. Operator udostępnia informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na stronie internetowej Operatora, w tym poprzez wskazanie linku do strony Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Komunikacji Elektronicznej, gdzie publikowane są informacje dotyczące sposobów ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych podczas korzystania z usług.
10. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa Sieci lub Usług, zagrożenia takim naruszeniem lub podatnością na wystąpienie naruszenia, które mogą mieć wpływ na usługi świadczone Abonentowi Operator niezwłocznie zastosuje środki organizacyjne i techniczne mające na celu wyeliminowanie lub zminimalizowanie zagrożenia, w tym zablokuje przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług, przerwie lub ograniczy świadczenie usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług. Operator niezwłocznie powiadomi Abonenta o stwierdzonym zagrożeniu dla bezpieczeństwa Sieci i Usług i pouczy o możliwych do zastosowania przez Abonenta środkach bezpieczeństwa.
11. Operator gromadzi wyłącznie dane o miejscu zakończenia sieci. Inne dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie Operator gromadzi wówczas, gdy wymagają tego przepisy prawa.

§12 Zakres obowiązków i odpowiedzialności Abonenta

1. Pod rygorem rozwiązania Umowy Abonenckiej przez Operatora w trybie natychmiastowym, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie dodatkowego 14 dniowego terminu, Abonentowi zabrania się podejmowania jakichkolwiek czynności naruszających postanowienia Umowy bądź Regulaminu, w szczególności:
 - a) naruszania lub ingerowania w Urządzenia Sieci Operatora, w Instalację wykonaną przez Operatora oraz Instalację i urządzenia innych Operatorów Sieci, w tym samowolnego dokonywania zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz samodzielnego usuwania uszkodzeń;
 - b) ingerowania w Urządzenia Dostępowe;
 - c) umożliwiania dostępu do Sieci i Urządzeń Dostępowych osobom trzecim;
 - d) zakłócania działania Sieci;
 - e) podejmowania działań mogących uszkodzić lub zakłócić pracę Sieci lub Instalacji Operatora lub innych Abonentów;
 - f) dewastowania lub ingerowania w elementy Sieci oraz inne urządzenia zainstalowane na klatkach schodowych, piwnicach budynków, a służących do przekazu i odbioru sygnału z Sieci;
 - g) blokowania działania oraz prób włamań do systemów oraz wszelkich innych działań powodujących zakłócenia w pracy Sieci Internet;
 - h) rozpowszechniania w Sieci Internet treści niezgodnych z prawem polskim oraz prawem międzynarodowym, w szczególności nielegalnego oprogramowania oraz plików audiowizualnych;
 - i) podejmowania działań powodujących ingerowanie lub niszczenie danych innych Abonentów lub Sieci internetowej;

- j) dokonania innych czynności niezgodnych z Umową Abonencką bądź Regulaminem.
2. W przypadku, gdy na skutek naruszeń wskazanych w ust. 1 bądź awarii Odbiornika, Urządzenia Dostępowego lub Instalacji Abonent powoduje zakłócenia pracy Sieci i zagraża prawidłowości świadczenia Usług przez Operatora innym Abonentom, Operator uprawniony jest do natychmiastowego zawieszenia świadczenia Usługi. W takim wypadku Operator powiadomi Abonenta niezwłocznie o zawieszeniu świadczenia Usługi i przyczynach tego zawieszenia. Świadczenie Usługi zostanie wznowione po zaniechaniu naruszeń lub usunięciu awarii Odbiornika lub Sieci.
3. W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji o których mowa w §12 pkt.1 Operator zastrzega sobie możliwość zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem, o takich naruszeniach oraz przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń.
4. Abonent ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody, które wyrządził Operatorowi i innym Abonentom naruszając postanowienia niniejszego Regulaminu lub Umowy Abonenckiej.
5. Operator uprawniony jest do żądania naprawienia szkody przez Abonenta poprzez zapłatę kary umownej określonej w Umowie Abonenckiej dla wyraźnie wskazanych przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej przez Abonenta, zaś jeśli kara umowna nie została w Umowie Abonenckiej przewidziana – do żądania naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

§13 Odpowiedzialność Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy

1. Obowiązkiem Operatora jest świadczenie na rzecz Abonenta Usług zgodnie z Umową Abonencką, Aneksiem lub Regulaminem, oraz przepisami prawa, jak również utrzymanie Sieci w stanie zapewniającym możliwość świadczenia Usług.
2. Operator ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług było następstwem okoliczności, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności w szczególności za:
 - a) za stan techniczny Odbiorników Abonenta;
 - b) za szkody wyrządzone przez Abonenta w Sieci lub Instalacji;
 - c) za przerwy i zakłócenia spowodowane siłą wyższą, lub innymi niezależnymi od Operatora okolicznościami, którym Operator nie mógł zapobiec mimo zachowania należytej staranności, w szczególności działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, za wyjątkiem tych, przy pomocy których Operator świadczy Usługi;
 - d) za formę i treść reemitowanych programów telewizyjnych;
 - e) za formę i treści rozpowszechniane przez Abonenta w Sieci Internet.
4. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej przez Operatora, w tym
 - a) gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości Usługi,
 - b) stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi internetowej pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usług, a deklarowanym przez Operatora w Umowie, w przypadku gdy odnośne fakty zostały ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE,
 - c) braku reakcji Operatora na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa Sieci lub Usług,Abonentowi przysługuje prawo zwrotu części Opłaty Abonamentowej, obliczonej proporcjonalnie do ilości dni, w których Usługi nie były świadczone lub były świadczone nienależycie.
5. Poza zwrotem części Opłaty w przypadku niewykonania Umowy Abonenckiej przez Operatora w tym nie osiągnięcia określonego w Umowie poziomu jakości świadczonych Usług, będącego następstwem okoliczności, za które Operator ponosi odpowiedzialność, Operator zobowiązany jest do zapłaty Abonentowi kary umownej w wysokości 1/30 Opłaty za każdy dzień, w którym Abonent nie otrzymywał sygnału z Sieci.
6. Kwoty odszkodowań lub innych należności zostaną wypłacone Abonentowi lub zaliczone na poczet przyszłych Opłat, zgodnie z dyspozycją Abonenta. W razie gdyby Abonent zażądał wypłaty należności, o których mowa w ust. 4 i/lub 5 niniejszego paragrafu, wypłata nastąpi nie później niż w terminie 14 dni od dnia uznania reklamacji Abonenta i zgłoszenia żądania, w którym wskazano sposób dokonania wypłaty.

7. Zasady wnoszenia i rozpatrywania reklamacji określone są w Umowie.
8. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, złożony w postaci papierowej lub elektronicznej, lub z urzędu – gdy wymaga tego interes konsumenta. Wniosek o wszczęcie postępowania zawiera co najmniej oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wniosek o przedstawienie przez Prezesa UKE stronom propozycji rozwiązania sporu, oraz podpis wnioskodawcy. Do wniosku dołącza się uzasadnienie żądania oraz kopie posiadanych dokumentów potwierdzających informacje przedstawione we wniosku.

§14 Postanowienia szczególne dla Usługi Telewizji

1. Abonent uprawniony jest do podłączenia do jednego Gniazda tylko jednego Odbiornika telewizyjnego. Podłączenie większej ilości Odbiorników może spowodować pogorszenie jakości sygnału, za co Operator nie ponosi odpowiedzialności.
2. Zmiana częstotliwości programów lub ich pozycji w ramach tego samego Pakietu nie jest zmianą warunków Umowy Abonenckiej.
3. Operator ma prawo do zmiany pozycji poszczególnych programów lub MUX-ów znajdujących się w pakiecie w celu optymalnego dostosowania wykorzystania Sieci.
4. W ramach swoich obowiązków wynikających z Umowy, Operator zobowiązuje się zapewnić Abonentowi możliwość odbioru programów telewizyjnych objętych wybranym przez Abonenta Pakietem, w zamian za określoną w Umowie/Cenniku opłatę abonamentową. Programy telewizyjne, które udostępniane są w danym Pakiecie, określa Oferta stanowiąca załącznik do Umowy. Zmiana lub usunięcie programu z Pakietu będzie stanowiło zmianę warunków Umowy. Operator może także umożliwić Abonentowi bezpłatny odbiór innych, niż objęte Pakietem, programów telewizyjnych (w tym programów testowych, programów analogowych i innych), w dowolnym momencie trwania umowy i na dowolny okres czasu. Umożliwienie odbioru programów nieobjętych Pakietem nie wiąże się z żadnymi opłatami ze strony Abonenta i jednocześnie nie stanowi obowiązku Operatora, a Operator może w każdym czasie zaprzestać udostępniania programów nieobjętych Pakietem, co nie będzie stanowiło zmiany warunków Umowy.
5. Abonent zawierający Umowę Abonencką, której przedmiotem jest świadczenie Usługi Telewizji, może otrzymać od Operatora numer tvPIN, stanowiący podstawę do dokonywania operacji w oprogramowaniu dekodera. Abonent zobowiązany jest do:
 - a) zachowania numeru tvPIN i w poufności i niedostępniania go osobom trzecim;
 - b) niezwłocznego zgłoszenia Operatorowi każdego faktu, choćby przypuszczalnego ujawnienia numeru tvPIN osobom trzecim.
6. Operator ponosi odpowiedzialność za operacje dokonane przy użyciu numeru tvPIN Abonenta dopiero od momentu udokumentowanego, choćby przy użyciu poczty elektronicznej (e-mail) na adres biuro@widzew.net zgłoszenia ujawnienia numeru tvPIN osobie trzeciej. Do czasu zgłoszenia, Abonent ponosi odpowiedzialność za użycie numeru tvPIN przez osobę nieuprawnioną. Abonent nie odpowiada za ujawnienie numeru tvPIN osobie nieuprawnionej, wynikające z działania lub zaniechania osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Operator.
7. Abonent używając przydzielonego mu numeru tvPIN może dokonywać zakupu Pakietów Dodatkowych.
8. Ceny Usług dodatkowych płatnych znajdują się w Cenniku Usług.
9. Operator za zgodą Abonenta prowadzi statystyki oglądalności reemitowanych przez siebie programów na podstawie danych pobranych z Dekoderów udostępnionych Abonentowi. Dane zawierają tylko potrzebne dane do określenia daty, czasu i numeru oglądanego przez Abonenta programu.

§15 Postanowienia szczególne dla Usługi dostępu do Internetu

1. W ramach Usługi dostępu do Internetu Operator zapewnia Abonentowi prawo do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranego Odbiornika lub/i Urządzenia Dostępowego, niezależnie od lokalizacji Abonenta lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usług.

2. Świadcząc Usługę dostępu do Internetu Operator traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, pobierane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne.

3. Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usługi w zakresie określonych kategorii ruchu, Operator może stosować odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji danych, oraz są przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne.

4. Operator może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:

- a) zapewnić zgodność z obowiązującym prawem, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,

- b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, Usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz Odbiorników użytkowników końcowych,

- c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

5. W razie awarii lub powstania wyjątkowego, tymczasowego przeciążenia Sieci Operator może na czas takiego zdarzenia zastosować następujące środki zarządzania ruchem:

- a) zmienić alokację zasobów dostępnych w danym obszarze Sieci, aby zapewnić możliwie najlepsze działanie Usługi dla wszystkich Abonentów;

- b) zmienić kierowanie w zakresie ruchu do zasobów, do których dostęp został z w/w powodów ograniczony. Środki te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.

6. Operator, w celu zapobieżenia przeciążenia Sieci, które mogą wpłynąć na utrzymanie integralności i bezpieczeństwa Usługi dostępu do Internetu, może zastosować tymczasowe rozwiązania ograniczające dostępność zasobów internetowych, będących źródłem naruszeń integralności i bezpieczeństwa Sieci. Rozwiązania te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.

7. Stosowane przez Operatora odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych, ani ochronę ich danych osobowych.

8. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usługi (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług.

9. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi w zakresie transmisji danych zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. Niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości transmisji danych niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.

10. Prędkości pobierania i wysyłania danych, jak również informacje dot. wpływu parametrów Usługi na nią, czynników od których zależy realna prędkość, oraz wpływu jaki mają odstępstwa od prędkości pobierania i wysyłania na Usługę określa Umowa lub Cennik.

11. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Odbiorniku lub/i Urządzeniu Dostępowym, z Usługi oraz z oferowanych przez Operatora innych usług niewychodzących w zakres Usługi lub niebędących usługami dodatkowymi, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług, może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta.

12. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi w zakresie transmisji danych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a prędkością lub parametrami określonymi w Umowie lub Cenniku stanowią nienależyte wykonanie Umowy. W takim wypadku Abonentowi przysługują środki ochrony prawnej:

- a) wskazane w §13 Regulaminu (Odpowiedzialność Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej) i §8

(Postępowanie reklamacyjne) Umowy – w tym prawo do złożenia reklamacji, do złożenia wniosku do Prezesa UKE o polubowne rozstrzygnięcie sporu w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, prawo do obniżenia Opłaty Abonamentowej, prawo do kary umownej i odszkodowania;

b) inne roszczenia przewidziane w przepisach prawa, w tym w kodeksie cywilnym, obejmujące między innymi prawo do żądania wykonania

Umowy, prawo do wypowiedzenia Umowy, prawo do odstąpienia od Umowy w przypadku zwłoki w jej wykonaniu przez Operatora.

13. W razie stwierdzenia, że Odbiornik Abonenta jest źródłem potencjalnie niebezpiecznego oprogramowania (wirusy, trojany, robaki, internetowe, itp.) lub niechcianej informacji handlowej (spam) Operator zastrzega sobie możliwość zawieszenia Usługi Internet.

W przypadku, gdy mimo wezwania do zaniechania naruszeń i udzielenia Abonentowi 14 dniowego terminu naruszenia nie zostaną usunięte lub będą się powtarzać, Operator uprawniony jest do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym oraz do żądania naprawienia szkody wyrządzonej przez Abonenta wskutek wskazanych wyżej działań Abonenta.

14. W przypadku zmiany dostawcy Usługi internetowej, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim zastosowanie ma następująca procedura:

a) Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:

- z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi;

- bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia

- na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi;

b) Nowy dostawca usługi rozpoczyna świadczenie tej usługi w uzgodnionym z Abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług;

c) Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi;

d) Nowy dostawca usługi potwierdza Abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku;

e) Zmiana dostawcy usługi nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy;

f) W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi nie nastąpiło w ustalonym z Abonentem terminie, dotychczasowy dostawca usługi kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi.

g) Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego z Abonentem terminu wówczas wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne, a umowę z nowym dostawcą usługi uważa się za niezawartą - o czym dotychczasowy dostawca usługi informuje Abonenta.

Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu w terminie uzgodnionym z Abonentem, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między dostawcami usług dla potrzeb realizacji uprawnienia do zachowania ciągłości internetu przy zmianie dostawcy usług.

§16 Postanowienia szczegółowe dla Usługi Telefonii Stacjonarnej

1. Połączenia Telefoniczne w sieci telekomunikacyjnej Operatora realizowane są w ruchu automatycznym.

2. Operator umożliwia Abonentom realizację połączeń z numerami alarmowymi: 112, 997, 998 i 999. Operator nie wprowadza w tym zakresie żadnych ograniczeń

3. Operator umożliwia Abonentom realizację połączeń strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, do sieci komórkowych oraz innych

usług telekomunikacyjnych świadczonych w sieciach innych dostawców usług, stosownie do zawartych z tymi dostawcami umów.

4. Za utrzymanie sieci telekomunikacyjnej Operatora w gotowości do świadczenia Usług Abonentowi, niezależnie od umożliwionej do realizacji lub zrealizowanej ilości połączeń, pobierana jest opłata stała zwana Opłatą Abonamentową. W cenie Opłaty Abonamentowej mogą być uwzględnione usługi dodatkowe lub pule minut do wykorzystania, jeśli Umowa Abonencka, Regulamin Promocji lub Cennik Usług tak stanowią. Opłata Abonamentowa pobierana jest w okresie od uruchomienia Usługi do chwili odłączenia od Usługi w wyniku zawieszenia, rozwiązania, wygaśnięcia lub zmiany Umowy Abonenckiej powodującej zaprzestanie świadczenia Usług.

5. Dostęp do niektórych Usług dodatkowych objęty jest Opłatą Jednorazową za korzystanie z Usługi w Okresie Rozliczeniowym lub Opłatą Jednorazową za skorzystanie z Usługi. Zakres usług objętych Opłatami Jednorazowymi określa Cennik Usług. Operator świadczy Usługi dodatkowe w miarę istnienia możliwości technicznych.

6. Czas trwania połączenia w ruchu automatycznym jest rejestrowany od chwili zgłoszenia się odbioru połączenia do momentu zakończenia połączenia.

7. W przypadku zainstalowania przez Abonenta urządzenia rejestrującego, mogą wystąpić różnice pomiędzy wskazaniami urządzenia rejestrującego Abonenta i Operatora. Podstawą do rozstrzygnięcia różnic jest wtedy szczegółowy wykaz Połączeń Telefonicznych, sporządzony przez Operatora.

8. Operator uprawniony jest do sporządzania i uaktualniania spisów swoich abonentów, wydawanego w postaci papierowej lub elektronicznej, oraz udostępnianego za pośrednictwem Informacji telefonicznej. Operator jest obowiązany zabezpieczyć spisy wydawane w formie elektronicznej w sposób uniemożliwiający wykorzystanie zawartych w nich danych niezgodnie z przeznaczeniem. Operator udostępnia niezbędne dane do celów prowadzenia spisów abonentów i informacji o numerach innym dostawcom usługi telefonii pro-wadzącym spisy abonentów lub informacji o numerach, przy czym Operator zobowiązany jest informować Abonenta o przekazaniu jego danych. W spisie abonentów umieszczane są: (1) imiona i nazwisko, (2) numer telefonu, (3) nazwa miejscowości i ulicy. Umieszczenie danych Abonenta w spisie następuje za zgodą Abonenta.

9. Numer zakończenia sieci, a w szczególności numer telefoniczny ustala i nadaje Operator.

10. Numer telefoniczny może być zmieniony na zlecenie Abonenta, za opłatą przewidzianą w Cenniku Usług, gdy jest to technicznie możliwe. Zmiany numeru może dokonać także Operator, gdy jest to konieczne ze względów technicznych, po zawiadomieniu Abonenta, co najmniej na trzy miesiące przed terminem przewidzianej zmiany. W tym przypadku zmiana numeru następuje nieodpłatnie.

11. Abonent może żądać bezpłatnej zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe.

12. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, zwanych dalej lokalizacją, Operator na wniosek Abonenta jest zobowiązany dokonać przeniesienia przydzielonego numeru na obszarze własnej sieci telekomunikacyjnej, pod warunkiem istnienia możliwości technicznych.

13. Przy zmianie dostawcy Usług telefonii Abonent może żądać od Operatora przeniesienia przydzielonego Numeru do sieci dostawcy usług istniejącej na tym samym obszarze geograficznym. Prawo to przysługuje w terminie miesiąca od dnia zakończenia obowiązywania Umowy z dotychczasowym dostawcą usług, chyba, że Abonent rzekł się tego prawa. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w pierwszym zdaniu tego ustępu zastosowanie ma następująca procedura:

a) Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:

- z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi;

- bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia

- na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi;

b) Przeniesienie numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia określonego w umowie o świadczenie usług; termin rozpoczęcia świadczenia usługi powinien być zgodny z terminem rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi;

c) Nowy dostawca usługi potwierdza Abonentowi niezwłocznie przeniesienie numeru na trwałym nośniku;

d) W przypadku gdy przeniesienie numeru nie doszło do skutku terminie wskazanym w pkt b) powyżej, dotychczasowy dostawca usługi wznowia lub kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru.

e) Jeżeli przeniesienie numeru nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego z Abonentem terminu wówczas wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne, o czym dotychczasowy dostawca usługi informuje Abonenta, a umowę z nowym dostawcą usługi uważa się za niezawartą, o czym nowy dostawca usługi informuje Abonenta.

Jeżeli nie doszło do przeniesienia przydzielonego numeru w terminie, o którym mowa w pkt b) powyżej, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między dostawcami usług dla potrzeb przenoszenia przydzielonych numerów.

14. Operator jest zobowiązany do rejestracji danych o wykonanych usługach telekomunikacyjnych, w celu ustalenia należności za wykonanie tych usług oraz rozpatrzenia reklamacji.

15. Operator dostarcza bezpłatnie w sposób wskazany na Umowie Abonenckiej/Aneksie miesięczny uproszczony wykaz realizowanych przez niego Połączeń Telefonicznych. Dostarczenie szczegółowego miesięcznego wykazu Abonentowi podlega opłacie zgodnie z Cennikiem Usług.

16. Abonent jest uprawniony do określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie.

17. Operator jest obowiązany bezpłatnie zapewnić Abonentowi określenie progu kwotowego dla połączeń na numery o podwyższonej opłacie w wysokości: 0 zł, 35 zł, 100 zł lub 200 zł brutto, dla każdego Okresu Rozliczeniowego, po przekroczeniu którego, Operator będzie obowiązany do:

a) natychmiastowego poinformowania Abonenta o fakcie jego przekroczenia;

b) zablokowania możliwości wykonywania połączeń na numery o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.

18. Pełna aktualna lista możliwych do zrealizowania Połączeń jest dostępna na stronie Operatora. Umożliwienie wykonywania połączeń na blokowane numery będzie możliwe po uzyskaniu od Abonenta dodatkowego pisemnego potwierdzenia złożonego w Biurze Obsługi Klienta.

§17 Okres obowiązywania Umowy, Warunki przedłużania i sposoby zakończenia obowiązywania Umowy

1. Okres obowiązywania Umowy wskazany jest w Podsumowaniu Warunków Umowy.

2. Umowa na czas oznaczony wraz z upływem okresu na jaki została zawarta ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony.

3. Abonent może sprzeciwić się przedłużeniu Umowy składając oświadczenie Operatorowi w formie pisemnej lub dokumentowej – osobiście w Biurze Obsługi Abonenta, listownie wysyłając na adres Biura Obsługi Abonenta, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Operatora wskazany w Umowie, w najpóźniej w terminie 7 dni przed końcem obowiązywania Umowy.

4. Po automatycznym przedłużeniu Umowy Abonent może ją wypowiedzieć w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.

5. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy Operator doręcza Abonentowi na trwałym nośniku, nie później niż na 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, jasne i zrozumiałe informacje o automatycznym przedłużeniu Umowy i wynikającej z niego zmianie warunków świadczenia Usług, sposobach rozwiązania Umowy, a także o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, dotyczących usługi objętej Umową.

6. W przypadku zawarcia Umowy poza Biurem Obsługi Abonenta lub na odległość Abonent będący Konsumentem uprawniony jest do odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 od daty zawarcia Umowy, składając oświadczenie Operatorowi. Dla zachowania terminu wskazanego w

zadaniu poprzednim wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Operatora.

7. Umowa Abonencka ulega automatycznemu rozwiązaniu w przypadku, gdy:

a) Abonent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej zostanie zlikwidowany lub rozwiązany;

b) upływie okresu na jaki Umowa została zawarta i jednocześnie Abonent złożył oświadczenie o braku woli przedłużania Umowy.

8. W przypadku śmierci Abonenta jego spadkobiercy wstępują w prawa i obowiązki Abonenta, a Operator świadczy Usługi w zakresie niezmienionym. Spadkobiercy Abonenta uprawnieni są do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, przedstawiając dokument potwierdzający zgon Abonenta, bez obowiązku zwrotu na rzecz Operatora udzielonych ulg.

9. Każdej ze stron przysługuje prawo rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem wynoszącym 30 dni, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego, z zastrzeżeniem §18 poniżej.

10. Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia:

a) w przypadku zwłoki Operatora z rozpoczęciem świadczenia Usługi przekraczającej 30 dni;

b) w przypadku nieświadczenia lub nienależytego świadczenia Usług przez Operatora, to jest w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług, z wyłączeniem Usługi internetu, a warunkami określonymi w Umowie. Uprawnienie to przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i nie wpływa na uprawnienia Abonenta do dochodzenia roszczeń z nienależytego wykonania Umowy; przypadku, gdy Abonent zawarł umowę o świadczenie usług obejmującą usługę dostępu do internetu lub usługę telefonii oraz inną usługę, prawo wypowiedzenia Umowy ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy obejmuje wszystkie usługi objęte Umową;

c) w razie braku akceptacji jednostronnej zmiany przez Operatora postanowień Umowy w tym zawartych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie lub Cenniku;

d) w przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, lub zmiany dostawcy telefonii z przeniesieniem numeru – jednak Abonent jest wówczas zobowiązany do uiszczenia opłaty za okres wypowiedzenia, w wysokości nie wyższej niż opłata abonentowa za jeden okres rozliczeniowy, oraz zapłaty odszkodowania za wypowiedzenie Umowy przed upływem okresu na jaki została zawarta.

11. Operator ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia:

a) w razie naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy (w tym także zawartych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie i Cenniku), po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaniechania naruszeń i usunięcia ich skutków i bezskutecznym upływie udzielonego mu dodatkowego 14 dniowego terminu;

b) w razie opóźnienia Abonenta z zapłatą należności i wyczerpaniu procedury ograniczenia i zawieszenia Usługi, o której mowa w §10 powyżej;

c) w razie utraty Tytułu prawnego do Lokalu przez Abonenta lub cofnięcia zgody udzielonej przez osobę, której przysługuje Tytuł prawny do Lokalu; jeżeli świadczenie Usług określonych w Umowie jest niemożliwe ze względów technicznych;

12. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, jej rozwiązaniu lub wypowiedzeniu składane przez Abonenta wymaga formy pisemnej lub dokumentowej. Abonent może złożyć oświadczenie osobiście w Biurze Obsługi Klienta, listownie wysyłając na adres Biura Obsługi Klienta, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Operatora wskazany w Umowie. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia w formie dokumentowej Operator ma obowiązek:

a) niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadomić Abonenta o jego otrzymaniu, przez (i) wysłanie SMS na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie - w przypadku, gdy Abonent wskazał numer niegeograficzny, lub (ii) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie - w przypadku, gdy Abonent wskazał numer geograficzny, lub (iii) wysłanie wiadomości e-mail na adres wskazany przez Abonenta do kontaktu w Umowie;

b) w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia potwierdzić Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia lub odstąpienia, dzień otrzymania oświadczenia i dzień rozwiązania lub odstąpienia od Umowy

13. Z dniem rozwiązania Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Usługi oraz uprawniony jest do żądania zwrotu Urządzenia dostępowego, jeśli stanowi ono własność Operatora, na zasadach wskazanych w §6 pkt. 13-15 Regulaminu i do zapłaty odszkodowania, o którym mowa w §18, o ile ma to zastosowanie.

§ 18 Odszkodowanie za wypowiedzenie umowy przed upływem okresu na jaki została zawarta

Operator może dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem okresu na jaki została zawarta. Odszkodowanie z tytułu usługi telekomunikacyjnej nie może przekroczyć sumy części opłaty abonamentowej stanowiącej opłatę za Usługę, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.

§ 19 Udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami

1. Operator zapewnia następujące udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami:

- wizytę przedstawiciela Operatora w miejscu zamieszkania oraz możliwość komunikacji telefonicznej i za pośrednictwem poczty elektronicznej dla osób z niepełnosprawnością narządu ruchu;
- zapewnienie w BOK stanowiska obsługi, które jest wyposażone w urządzenia umożliwiające komunikację z osobami z niepełnosprawnością narządu wzroku (niewidomą albo słabowidzącą) albo narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącą albo niemówiącą);
- zapewnienie obsługi osób z niepełnosprawnością narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącymi albo niemówiącymi), z poziomu strony internetowej Operatora, z wykorzystaniem komunikacji audiowizualnej z tłumaczem polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym, od poniedziałku do piątku, w godzinach pracy, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- doręczenie, na wniosek osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku, na trwałym nośniku, dokumentów Umowy, faktury i podstawowego wykazu wykonanych Usług na wskazany we wniosku adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej, w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla wnioskodawcy, albo na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez wnioskodawcę.

2. Aktualne informacje o udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami dostępne są na stronie internetowej Operatora, oraz telefoniczne w BOK.

3. Usługi spełniają wymagania dostępności w rozumieniu ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze poprzez :

- zapewnienie, że urządzenia udostępniane Abonentowi na potrzeby świadczenia Usług spełniają wymagania dostępności;
- udzielanie Abonentowi informacji o usługach w sposób wskazany w ust. 1 lit b – d powyżej;
- zapewnienie postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności strony internetowej Operatora;
- w zakresie usług telewizyjnej – zapewnienie postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności elektronicznych przewodników po programach oraz przekazywanie udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami w rozumieniu art. 4 pkt 28 ustawy z dnia 29 grudnia 1992 r. o radiofonii i telewizji dostarczanych przez dostawcę audiowizualnych usług medialnych – to jest napisów dla osób niesłyszących lub audiodeskrypcji, a także tłumaczenia na język migowy, z zapewnieniem jakości umożliwiającej ich właściwe wyświetlanie, zsynchronizowanie z dźwiękiem i obrazem oraz sterowanie nimi przez Abonenta.

§20 Postanowienia końcowe

1. Operator zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym.

2. Administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy jest Stowarzyszenie Telewizji Kablowej TV SAT 364 z siedzibą w Łodzi przy ul. Sacharowa 16 wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru

Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieście w Łodzi XX Wydział KRS pod nr 0000049484. Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym kontakt możliwy jest pod adresem e-mail: ido@wizzew.net. Dane osobowe zawarte w Umowie Abonenckiej i przekazane w trakcie wykonywania Umowy Abonenckiej będą przetwarzane w celu wykonywania Umowy Abonenckiej, a także wypełniania prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez Operatora. Dane Abonenta przechowywane będą przez cały okres trwania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń, wykonywania obowiązków przewidzianych w obowiązujących przepisach (w tym obowiązku retencji danych i obowiązku przechowywania dokumentów księgowych) lub na podstawie zgody Abonenta.

3. Operator przetwarza na podstawie art. 6 ust. 1 b) i c) w zw. z art. 296, art. 298 ust. 3 i art. 389 ust.1 i 3 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej imię, nazwisko, adres zamieszkania, miejsca zameldowania na pobyt stały, adres korespondencyjny jeśli jest inny niż adres zameldowania na pobyt stały, numer PESEL, jeżeli Abonent go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu, dane zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu. Inne dane Abonenta mogą być przetwarzane za zgodą Abonenta, na podstawie art. 6 ust. 1 a) RODO.

4. Dane Abonenta przetwarzane są dla potrzeb wykonania Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, to jest ukształtowania jej treści, zmian lub rozwiązania, oraz realizacji, w tym wykonania obowiązku transmisji danych, rozliczenia świadczonych Usług i windykacji należności.

5. Operator przetwarza dane transmisyjne oraz inne dane dotyczące Abonenta w celu przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat oraz rozpatrywania reklamacji. Zakres przetwarzanych danych transmisyjnych obejmuje dane niezbędne do: zestawienia połączenia lub transmisji komunikatów, identyfikacji abonentów i użytkowników końcowych, identyfikacji zakończeń sieci i urządzeń końcowych, ustalenia należności za zrealizowane usługi, a także inne informacje w zależności od rodzaju sieci i usługi.

6. Na podstawie art. 389 ust. 1 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych oraz naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne i ich windykacji Operator przetwarzać będzie dane transmisyjne, takie jak: dane routingowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu, format (protokół przekazu komunikatu), dane o położeniu urządzeń końcowych wywołującego i wywoływanego, sieć, w której następuje rozpoczęcie i zakończenie połączenia. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania obowiązków spoczywających na Operatorze z mocy prawa. Dane transmisyjne mogą też być przetwarzane na podstawie udzielonych przez Abonenta zgód na ich przetwarzanie, do celów określonych w oświadczeniu o udzieleniu zgody.

7. Operator gromadzi i przetwarza dane o adresie miejsca zakończenia Sieci, oraz dane o lokalizacji wskazujące na geograficzne położenie urządzenia końcowego Abonenta, inne niż dane niezbędne do przekazywania komunikatów w sieci lub naliczania opłat za usługę w przypadku, gdy wymagają tego obowiązujące przepisy prawa lub za zgodą Abonenta.

8. 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. Operator zobowiązany jest poinformować Abonenta o zmianie swojego adresu dla doręczeń.

9. W sprawach nieuregulowanych przez Regulamin lub Umowę Abonencką, znajdują zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Prawa Telekomunikacyjnego.

10. Wszelkie zmiany Regulaminu dokonywane są w trybie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym.

11. Operator stosuje środki porozumiewania się na odległość w formie pisemnej lub elektronicznej takie jak:

- list zwykły i polecony;
- adres poczty elektronicznej do korespondencji podany przez Abonenta;
- wiadomość sms na numer telefonu komórkowego podany przez Abonenta;

- d) wiadomości tekstowej na posiadane przez Abonenta Urządzenie Dostępowe posiadające możliwości techniczne do jej wyświetlenia i zachowania poufności, co do jej treści i danych Abonenta;
- e) dostarczenie przez Operatora do pocztowej skrzynki korespondencyjnej Abonenta w budynku;
- f) rejestrowana rozmowa telefoniczna na podany przez Abonenta numer telefonu.

12. Regulamin wchodzi w życie od dnia 14.03.2026 r. Regulamin zastępuje poprzedni i obowiązuje do czasu ogłoszenia następnego.