

Umowa Abonencka nr zawarta w dniu przedsiębiorstwa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych pomiędzy:

Stowarzyszeniem Telewizji Kablowej TV SAT 364 z siedzibą w Łodzi, ul Sacharowa 16, Zarejestrowanym w Sądzie Rejonowym dla Łodzi Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem **KRS 0000049484**, posiadającym numer **NIP 7281919223**, BDO 000273565, które reprezentuje: **Prezes Zarządu – Piotr Okupski, Zastępca Prezesa – Mirosław Górski**, zwanym w dalszej części **Operatorem**,

Abonent może kontaktować się z Operatorem osobiście w Biurze Obsługi Klienta przy ul. Sacharowa w Łodzi, a także telefonicznie pod numerem +48 422 333 000 oraz mailiem pod adresem: biuro@widual.net, od poniedziałku do środy w godzinach 10:00-18:00, od czwartku do piątku w godzinach 08:00-16:00, zaś usterki zgłaszać telefonicznie na numer +48 422 333 000 codziennie w godzinach 08:00-20:00.

a,

Panem/Panią:

zam. w

miejsce świadczenia usługi:

adres korespondencyjny:

adres do wysyłki faktur: /

seria i numer dowodu osobistego:, PESEL:

telefon kontaktowy:

adres email:

reprezentowanym/ą przez:

Firmą:

NIP:, REGON:, KRS :

Z siedzibą:

adres korespondencyjny:

adres do wysyłki faktur: /

miejsce świadczenia usługi:

reprezentowaną przez:

zwanym w dalszej części **Abonentem**

identyfikator Abonenta:

§1 Określenie wybranej przez Abonenta Usługi

1. Na podstawie Oferty Usług Operatora oraz Cennika Abonent wybiera:

Usługa	Promocja	Pakiet	Tryb	Cena w promocji	Okres [m-c]	Ulga	Opłata jednorazowa	Cena na czasie nieokreślonym	Data aktywacji lub/i instalacji
.....									

Tryb umowy: *P-pocztkowa, K-kontynuacja, M-migracyjna*

2. Umowa została zawarta na czas określony z minimalnym okresem promocyjnym, z tym zastrzeżeniem, że okres od dnia zawarcia umowy do końca pierwszego miesiąca kalendarzowego wlicza się do okresu promocji i jest rozliczany proporcjonalnie do ceny promocyjnej. W przypadku, gdy Umowa zawarta na czas określony zostanie wypowiedziana przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem okresu na jaki została zawarta Operator może dochodzić odszkodowania. Odszkodowanie nie może przekroczyć sumy opłat abonamentowych za Usługę, które Abonent jest obowiązany uiścić do końca okresu, na jaki została zawarta Umowa.

3. Abonent w ramach usługi Telefon otrzymuje następujące warunki:

Numer telefonu:	Miesięczny limit na połączenia wychodzące	
	Zgoda na połączenia na numery usług z dodatkowym świadczeniem	
	Zastrzeżenie numeru	
	Identyfikacja numeru dla połączeń przychodzących	
	Blokada połączeń przychodzących z numerów zastrzeżonych	
	Zgoda na umieszczenie numeru w spisie numerów Operatora	
	Opis pakietu minut:	

a) ilość minut do wykorzystania w danym okresie rozliczeniowym, za które należność wliczona jest w Opłatę abonamentową i których Abonent nie wykorzysta w danym Okresie rozliczeniowym nie przechodzi na kolejny Okres rozliczeniowy; Abonent nie jest też uprawniony do ubiegania się o naliczenie Opłaty abonamentowej w części lub do jej zwrotu.

b) po osiągnięciu progu kwotowego dla usług z dodatkowym świadczeniem Operator jest obowiązany do natychmiastowego poinformowania o tym Abonenta oraz zablokowania możliwości wykonywania połączeń na numery usług z dodatkowym świadczeniem i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta. Jeśli Abonent nie określi progu kwotowego zostanie on ustalony przez Operatora na 35 zł.

4. Dla usług/iw trybie początkowym z uwagi na istniejącą instalację w lokalu opłata instalacyjna lub/i aktywacyjna jest równa opłacie jak dla umów migracyjnych (niższa).
5. Niniejsza Umowa zastępuje z datą podpisania dotychczasowe umowy zawarte pomiędzy Abonentem a Operatorem.
6. Kontakt z Operatorem możliwy jest pod numerem infolinii + 48 422 333 000, on-line za pomocą adresu mailowego biuro@widual.net oraz poprzez formularz kontaktowy i panel Abonenta na stronie www.widual.net.

§2 Postanowienia ogólne

1. Strony zgodnie oświadczają, że integralną częścią niniejszej Umowy jest Podsumowanie Warunków Umowy, Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, Cennik, oraz inne załączniki wymienione w treści Umowy, które Abonent otrzymał przy zawieraniu Umowy. Abonent potwierdza, że zapoznał się z tymi dokumentami i akceptuje ich warunki.
2. Określenia użyte w niniejszej Umowie są równoznaczne z określeniami użytymi w Regulaminie Świadczenia Usług, dalej zwanym Regulaminem.
3. Abonent oświadcza, iż podane przez niego dane są prawdziwe, w tym oświadczenie o posiadaniu prawa do lokalu lub udzielonej zgodzie do zawarcia Umowy przez osobę, która posiada tytuł prawny do lokalu, w którym ma być wykonana Instalacja lub/i aktywacja Usług świadczonych przez STK TV SAT 364.
4. Umowa może zostać zawarta w formie pisemnej w Biurze Obsługi Klienta lub poza nim oraz w formie dokumentowej. Prawo wyboru formy zawarcia Umowy przysługuje Abonentowi. W przypadku zawarcia Umowy poza Biurem Obsługi Klienta lub na odległość Abonent:
 - a) uprawniony jest do odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od daty jej zawarcia, składając osobiście lub listownie pisemne oświadczenie. Dla zachowania terminu wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres siedziby Operatora.
 - b) odstąpienie Abonenta od Umowy na tej zasadzie, wywołuje taki skutek, jak gdyby Umowa nie była nigdy zawarta.
5. Postanowienia Umowy oraz zawarte w Cenniku warunki Promocji, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

§3 Świadczenie Usług

1. Przedmiotem Umowy jest zamówienie przez Abonenta u Operatora świadczenia Usług wymienionych w §1 ust. 1. Za świadczoną Usługę Operator będzie pobierał Opłatę Abonamentową określoną w Umowie Abonentkiej i Cenniku Usługi, do której zapłaty zobowiązany jest Abonent.
2. W ramach Opłaty Abonamentowej Operator zobowiązuje się do:
 - a) umożliwienia Abonentowi korzystania za pomocą Sieci z wybranego Pakietu Usług Operatora;
 - b) obsługi Abonenta w Biurze Obsługi Klienta w godzinach pracy;
 - c) świadczenia usług serwisowych do Gniazda Abonenta;
3. Wykonanie Instalacji następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem przy zawieraniu Umowy Abonentkiej, nie później niż na 30 dni od daty jej podpisania.
4. W przypadku, gdy Instalacja jest już wykonana w Lokalu, Abonent zobowiązuje się do uiszczenia opłaty za Aktywację Usług, określoną w Cenniku Usług w dniu podpisania Umowy Abonentkiej.
5. Operator świadczy Usługę Internetu zgodnie z zamówieniem w §1 ust. 1 Umowy bez względu na ilość założonych Gniazd Dodatkowych, których montaż odbywa się za określoną opłatą w Cenniku.
6. W przypadku zamówienia Pakietu Internetu powyżej 100 Mb/s Abonent wyraża zgodę na ewentualną konieczność modyfikacji Instalacji w Lokalu.
7. Usługi dodatkowe on-line na Dekoderze tj. Facebook, Youtube, player.pl oraz inne serwisy on-line nie będące własnością Operatora nie stanowią oferty Operatora i mogą być czasowo dostępne (włączane/wyłączane) przez ich dostawców, na co Operator nie ma wpływu..
8. Abonent korzystający z Usługi Internetu ma możliwość założenia maksymalnie 3 skrzynek pocztowych w domenie widual.net. Adresy mailowe są nieodwracalnie kasowane wraz z zakończeniem świadczenia Usługi Internetu, chyba że Abonent zażąda zapewnienia dostępu do tej poczty maksymalnie do 6 miesięcy. Każda skrzynka pocztowa ma ograniczenie 1 GB, a o przekroczeniu powyższej pojemności Abonent informowany jest za pomocą automatycznej wiadomości.
9. Operator nie wprowadził żadnych ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług z tym zastrzeżeniem, że Abonent zobowiązany jest korzystać z usług zgodnie z Umową i Regulaminem, wyłącznie na potrzeby własne i domowników i nie udostępniać Usług osobom trzecim poza Lokalem. Ograniczenia w dostępie do Usług mogą wynikać wyłącznie z zasięgu Sieci Operatora. Ograniczenia w dostępie do Usługi mogą też wynikać ze wstrzymania świadczenia Usług w związku z zaległościami w płatnościach.
10. W przypadku, gdy Umowa uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, Operator co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych. Operator stosuje indywidualne dostosowanie oferty na podstawie zautomatyzowanego podejmowania decyzji.

§4 Urządzenie Dostępowe

1. Do świadczenia Dostępu do usługi Telewizji Cyfrowej przez Dekoder Abonent otrzymuje Urządzenie Dostępowe, który pozostaje własnością Operatora. Abonent potwierdza odbiór kompletnego Urządzenia Dostępowego poprzez podpisanie Protokołu Wydania Urządzenia Dostępowego.
2. W przypadku rozwiązania Umowy, Abonent zwraca kompletne Urządzenie Dostępowe Operatorowi do Biura Obsługi Klienta, na własny koszt, w terminie 7 dni od dnia rozwiązania Umowy. W przypadku braku zwrotu Urządzenia w terminie i bezskutecznym upływie dodatkowego 7 dniowego terminu wyznaczonego Abonentowi, Operator uprawniony jest do żądania zapłaty kary umownej określonej w Cenniku Usług. Kara określona jest oddzielnie dla każdego Urządzenia Dostępowego, a jej wysokość odpowiada jego cenie. Kara umowna może zostać także naliczona 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 przekracza jego wartość.

3. Operator nie wprowadził żadnych ograniczeń w zakresie korzystania z Urządzenia dostępowego z tym zastrzeżeniem, że w przypadku, gdy Operator użycza Urządzenie na czas trwania Umowy Abonent zobowiązany jest wykorzystywać je wyłącznie na potrzeby korzystania z Usług i zgodnie z zasadami określonymi w §6 Regulaminu.
4. Abonent otrzymuje od Operatora **TvPIN**, którym może zakupić pakiety dodatkowe przez Dekoder. Potwierdzenie zakupu kodem **TvPIN** jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na rozpoczęcie świadczenia Usługi przez Operatora, zgodnie ze złożonym zamówieniem. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem lub na odległość Opłata zostaną naliczone proporcjonalnie za czas świadczenia Usługi.

§5 Opłaty

1. Okresem Rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy, przy czym pierwszy Okres Rozliczeniowy trwa od dnia Instalacji lub/i Aktywacji Usługi do ostatniego dnia danego miesiąca kalendarzowego, w którym uruchomiono Usługę.
2. Abonent zobowiązuje się do regularnego i terminowego uiszczania Opłaty Abonamentowej wynikającej z Umowy Abonenckiej lub/i aktualnego Cennika Usług. Opłata powinna być wnoszona z góry za dany Okres Rozliczeniowy, **do 10-go dnia miesiąca**. Po tym terminie Operator uprawniony jest do naliczania odsetek za nieterminową zapłatę.
3. W dniu podpisania Umowy Abonenckiej, rachunek bankowy Operatora prowadzony jest przez:
Nr rachunku:
4. Płatności za świadczone Usługi Abonent może dokonywać bezpośrednio na podany w ust.1 numer rachunku bankowego lub w kasie STK TV SAT 364.

§6 Warunki zmiany Pakietu przez Abonenta i zakup usług dodatkowych.

1. Abonent, który nie zalega z żadną Opłatą może dokonać zmiany Pakietu lub dokonać zamówienia Usług dodatkowych. Abonent, który korzysta z Usług na warunkach promocyjnych określonych w §1 Umowy może dokonywać zmiany Pakietu wyłącznie na pakiet wyższy poprzez zawarcie nowej Umowy na okres nie krótszy niż dotychczasowa Umowa.
2. Abonentowi nie przysługuje prawo do zawieszania Usług podczas trwania Umowy na czas określony na warunkach promocyjnych.
3. Operator będzie świadczył Usługi zgodnie z nowym Pakietem lub świadczył Usługę dodatkową od początku najbliższego Okresu Rozliczeniowego następującego po dokonaniu zmiany warunków Umowy. Jeśli zmiana warunków Umowy została dokonana w ostatnich 3 dniach roboczych Okresu Rozliczeniowego, Operator zastrzega sobie 3 dniowy termin na rozpoczęcie świadczenia Usług na zmienionych warunkach, ale tylko w przypadku konieczności dostosowania infrastruktury technicznej.
4. W przypadku zmiany Pakietu lub zakupu Usług dodatkowych na odległość Operator:
 - a) dostarcza niezwłocznie Abonentowi Aneks do Umowy bądź Umowę na piśmie lub w formie wskazanej przez Abonenta w zgodach niniejszej Umowy,
 - b) potwierdza Abonentowi niezwłocznie zmianę warunków Umowy informując o treści zmienionych warunków świadczonych Usług, zakresie zmiany i terminie wprowadzenia zmian.
5. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od zmiany Pakietu lub zakupu Usługi dodatkowej dokonanej na odległość w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia.

§7 Zmiana warunków Umowy

6. Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy, w tym wskazanych w Regulaminie, Cenniku i Podsumowaniu Warunków Umowy, niezależnie od tego, czy została ona zawarta na czas nieokreślony czy też na czas określony w przypadku, gdy:
 - a) konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa (w tym stawki VAT) lub decyzji Prezesa UKE, lub
 - b) proponowane zmiany są wyłącznie na korzyść Abonenta, w tym powodują obniżenie cen usług lub dodanie nowej usługi, bądź mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają negatywnych skutków dla Abonenta.
 - c) Operator publikuje na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie (okres może być krótszy gdy tak wynika z terminu publikacji i wejścia w życie aktu prawnego lub z decyzji Prezesa UKE), a także niezwłocznie doręcza Abonentowi na trwałym nośniku treść proponowanych zmian wraz z informacją o prawie wypowiedzenia Umowy. W razie braku akceptacji zmian Abonent może wypowiedzieć Umowę do dnia wejścia zmian w życie, z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania na zasadach określonych w §1 ust. 2 Umowy.
7. Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy zawartej na czas określony, w tym wskazanych w Regulaminie, Cenniku i Podsumowaniu Warunków Umowy, w przypadkach, o których mowa w ust. 1 na zasadach tam wskazanych, a także jeśli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności, niż wskazane w ust. 1 powyżej, na które Operator nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć. Operator doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany Umowy w formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie, by doręczyć mu powiadomienie w innej formie i podał w tym celu dane kontaktowe, a także publikuje informację na swojej stronie internetowej, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie. W razie braku akceptacji zmian Abonent może wypowiedzieć Umowę do dnia wejścia zmian w życie, bez konieczności zapłaty odszkodowania.
8. Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy zawartej na czas nieokreślony, w tym wskazanych w Regulaminie, Cenniku i Podsumowaniu Warunków Umowy, w przypadkach, o których mowa w ust 1 powyżej na zasadach tam wskazanych, a także w następujących przypadkach:
 - a) wydania decyzji Prezesa UOKiK, Prezesa UODO, innego organu administracji państwowej, zaleceń pokontrolnych Prezesa UKE, prawomocnego orzeczenia sądów powszechnych zobowiązujących lub uprawniających Operatora do dokonania zmiany warunków Umowy; Operator może zmienić Umowę w granicach określonych tymi decyzjami, zaleceniami lub orzeczeniami;
 - b) jeśli średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem, ogłaszany każdego roku przez Główny Urząd Statystyczny (komunikat Prezesa GUS dostępny na stronie internetowej GUS www.stat.gov.pl), dalej „Wskaźnik”, wykaże zmianę cen o co najmniej 3,5% w stosunku do poprzedniego roku. Wzrost cen o 3,5% lub więcej (wartość Wskaźnika co najmniej 103,5) może spowodować wzrost opłat, a spadek cen o 3,5% lub więcej (wartość Wskaźnika nie więcej niż 96,5) może spowodować ich obniżenie. Wzrost lub obniżka opłat nie będą wyższe niż ogłoszony przez GUS Wskaźnik. Operator może

zmienić opłaty do 6 miesięcy od dnia ogłoszenia Wskaźnika na stronie internetowej GUS, nie częściej niż raz na 12 miesięcy. Jeżeli Wskaźnik będzie uzasadniał podwyższenie opłat Operator może zdecydować o ich pozostawieniu bez zmian. Jeżeli Wskaźnik będzie uzasadniał obniżenie opłat Operator może pozostawić je bez zmian tylko w przypadku, gdy w roku kalendarzowym poprzedzającym ogłoszenie Wskaźnika Operator nie skorzystał z uprawnienia do podwyższenia opłat w danej ofercie na podstawie Wskaźnika. Jeśli z takiego uprawnienia Operator skorzystał zobowiązany jest zdecydować o obniżeniu opłat, a procentowa wysokość obniżki będzie tożsama z wysokością procentową wcześniejszej podwyżki. Zmiana opłat dotyczyć będzie cenników dla umów obowiązujących w roku kalendarzowym, którego dotyczy Wskaźnik, jak i dla umów obowiązujących w roku kalendarzowym, w którym ogłoszono Wskaźnik, o ile zostały one zawarte przed zmianą opłat przez Operatora.

c) wzrostu kosztów świadczenia usług objętych Umową, w tym:

- wzrostu kosztów udostępniania Operatorowi sieci telekomunikacyjnych lub infrastruktury telekomunikacyjnej odpowiednio do rodzaju usług niezbędnych do świadczenia Usług;
- wzrostu kosztów pracy, w tym wzrost minimalnego wynagrodzenia za pracę w Polsce oraz przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw;
- wprowadzenia lub podwyższenia po zawarciu Umowy opłaty należnej organizacji zbiorowego zarządzania prawami autorskimi i prawami pokrewnymi w związku ze świadczeniem Usług objętych Umową;
- wprowadzenia lub podwyższenia po zawarciu Umowy opłaty licencyjnej należnej nadawcy lub dystrybutorowi programów audiowizualnych lub opłat należnych dostawcy innych treści audiowizualnych od Operatora z tytułu ich rozprowadzania w ramach Usług;
- wzrostu kosztów świadczenia Usług objętych Umową w wyniku zmiany lub wzrostu zakresu i kosztów wykonywania obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego;
- wzrostu kosztów nabywania, utrzymania, modernizacji, wymiany urządzeń, instalacji, infrastruktury telekomunikacyjnej, systemów informatycznych i oprogramowania, umożliwiających świadczenie Usług;
- wzrostu kosztów energii elektrycznej, która jest niezbędna do świadczenia Usług;
- wprowadzenia lub podwyższenia obciążeń publicznoprawnych (w tym podatków oraz opłat wynikających z przepisów powszechnie obowiązujących, w tym ustawy Prawo komunikacji elektronicznej i innych ustaw), lub zmiana sposobu (w tym podstaw) ich naliczania, bezpośrednio obciążających Operatora w związku ze świadczeniem Usług objętych Umową; przy czym podwyższenie Opłat będzie dotyczyło wyłącznie Usług, których dotyczy podwyżka kosztów, o której mowa w niniejszym punkcie, wzrost kosztów nieprzypisanych do poszczególnych Usług, ale dotyczących łącznie wszystkich usług świadczonych przez Operatora będzie uwzględniany proporcjonalnie, zaś podwyżka będzie proporcjonalna do wzrostu kosztów świadczenia Usług, których dotyczy podwyżka. Nadto, jeśli Operator podwyższył Opłaty o Wskaźnik, o którym mowa w punkcie lit b powyżej, za dany okres czasu, to w oparciu o wzrost kosztów świadczenia Usług Operator może podwyższyć Opłaty tylko w zakresie wzrostu danego kosztu powyżej Wskaźnika za dany okres;

d) zmiany kursów wymiany walut obcych wobec polskiego złotego;

e) zmiany w ofercie Operatora skutkujące zaprzestaniem oferowania danej konfiguracji Usługi (np. prędkość Internetu, pakiet kanałów), przy czym w takiej sytuacji Operator zaoferuje Abonentowi najbardziej zbliżoną i podobną konfigurację Usługi tego samego rodzaju z dostępnych w ofercie Operatora (np. inny pakiet kanałów, inna prędkość Internetu);

f) wycofania, zmiany na inną lub modyfikacji technologii świadczenia Usług, ze względu na konieczność optymalizacji wykorzystania zasobów, w tym wykorzystywanych częstotliwości wykorzystywanych w Sieci (Operator może wówczas odpowiednio dokonać w Umowie zmian dotyczących technologii, w tym wyłączyć daną technologię);

g) zmiany w warunkach umownych Operatora z podmiotami trzecimi, które powodują brak możliwości świadczenia Usług, utrzymania określonego Umową zakresu Usług lub poziomu ich świadczenia, lub wymagają zmiany w zakresie lub poziomie świadczenia Usług. Takie zmiany obejmują:

- zmianę przez podmiot trzeci zasad lub warunków świadczenia usługi na rzecz Operatora i wiążących go (w szczególności dotyczy to podmiotów, które udostępniają Operatorowi infrastrukturę, sieci, oprogramowanie, treści audiowizualne);
- zaprzestanie przez podmiot trzeci (w tym poprzez wypowiedzenie umowy lub odmowę jej przedłużenia) świadczenia usługi, dostarczania produktów, treści audiowizualnych na rzecz Operatora, z przyczyn niezależnych od Operatora (w szczególności dotyczy to podmiotów, które udostępniają Operatorowi infrastrukturę, sieci, oprogramowanie, sprzęt, treści audiowizualne);
- zaprzestanie nadawania objętego Umową programu przez jego nadawcę, przy czym zmiana technologii nadawania programu, zmiana nazwy i treści na inne nie stanowi zaprzestania jego nadawania i tym samym nie stanowi zmiany warunków Umowy;
- utratę przez Operatora prawa do wykorzystywania częstotliwości, infrastruktury, urządzeń licencji lub innych uprawnień niezbędnych do świadczenia Usług;
- wprowadzenie przez podmiot trzeci zmian technicznych i technologicznych w usługach lub ich funkcjonalnościach wpływających na możliwość świadczenia Usług przez Operatora, w tym ich zakres i poziom;

h) wystąpienia obiektywnych okoliczności, na które Operator nie ma wpływu i których nie można było przewidzieć, a które uniemożliwiają realizację Umowy na uzgodnionych warunkach.

Operator doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany Umowy w formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie, by doręczyć mu powiadomienie w innej formie, a także publikuje informację na swojej stronie internetowej, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie. W razie braku akceptacji zmian Abonent może wypowiedzieć Umowę do dnia wejścia zmian w życie, bez konieczności zapłaty odszkodowania.

§8 Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacja usługi telekomunikacyjnej może dotyczyć:

- a) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi;
- b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi;
- c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.

2. Reklamację Abonent składa pisemnie, drogą elektroniczną na adres biuro@wizdew.net, telefonicznie pod nr tel. +48 422 333 000 lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta Operatora. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w Biurze Obsługi Klienta

- pisemnie lub ustnie do protokołu upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie przesyłką pocztową, telefonicznie lub drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia z podaniem dnia złożenia reklamacji, nazwy, adresu oraz numeru telefonu, chyba, że udzielono odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
3. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi 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. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator powiadamia Abonenta.
 4. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię, nazwisko, adres Abonenta;
 - b) przydzielony Abonentowi numer telefonu w przypadku wniesienia reklamacji dotyczącej uruchomionej usługi telefonicznej;
 - c) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - d) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - e) numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia Sieci;
 - f) datę zawarcia Umowy Abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi;
 - g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
 - i) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
 5. W przypadku, gdy reklamacja złożona osobiście w Biurze Obsługi Klienta pisemnie lub ustnie do protokołu nie spełnia warunków określonych w ust. 4 upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamację nieuzupełnioną pozostawia się bez rozpoznania.
 6. W przypadku, gdy reklamacja złożona w inny sposób niż wskazany w ust. 5 nie spełnia warunków określonych w ust. 4 Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
 7. Prawidłowo złożona reklamacja podlega rozpatrzeniu przez Operatora w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
 8. Operator w terminie 30 dni od złożenia reklamacji udziela odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę Operatora;
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji;
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
 - e) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
 - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE
 - g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
 9. W przypadku nie uwzględnienia reklamacji w całości lub części, odpowiedź na nią powinna:
 - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej.
 10. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, z tym zastrzeżeniem, że Operator może potwierdzić przyjęcie reklamacji oraz udzielić na nią odpowiedzi za pośrednictwem poczty elektronicznej w przypadku, gdy:
 - a) Abonent udzieli na to zgody na adres wskazany w tym celu;
 - b) Abonent złoży reklamację drogą elektroniczną na adres wskazany w tym celu, a jeśli reklamujący nie wskaże adresu na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana.
 11. Po zakończeniu postępowania reklamacyjnego Abonent ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamujący jest osobą fizyczną, która zawarła Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową na drogę postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE jako podmiot uprawniony w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
 12. Złożenie przez Abonenta reklamacji, powoduje zawieszenie obowiązku uiszczenia zapłaty za reklamowany Okres Rozliczeniowy do czasu rozpatrzenia reklamacji. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji Abonent zobowiązany jest do uiszczenia zapłaty w terminie 14 dni od doręczenia mu pisma zawierającego decyzję w sprawie reklamacji.

§9 Inne postanowienia umowne

1. Integralną częścią Umowy Abonenckiej są:
 - a) Podsumowanie Warunków Umowy;
 - b) Cennik Usług;
 - c) Protokół Instalacji;
 - d) Regulamin Świadczenia Usług przez STK TV SAT 364.

2. Cennik Usług, Regulamin oraz Oferta Usług Operatora dostępne są na stronie internetowej www.widzew.net, a także w Biurze Obsługi Klienta. Informacje dotyczące zakresu działalności Operatora są dostępne na stronie internetowej Operatora www.widzew.net.
3. Operator uprawniony jest do naliczenia i żądania zapłaty ulg/kar umownych, powstałych z winy Abonenta za naruszenia postanowień Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Regulaminu Promocji. Sposób ich naliczenia reguluje Umowa Abonencka, Regulamin lub/i Regulamin Promocji, zaś wysokość Cennik Usługi.
4. W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji w działanie Usług w Sieci Operatora, Operator zastrzega sobie możliwość ograniczenia lub wstrzymania całkowicie świadczenia Usługi do czasu zawiadomienia właściwych służb oraz w trybie przewidzianym prawem, w tym przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń. O ograniczeniu lub wstrzymaniu świadczenia Usługi oraz jego przyczynach Operator niezwłocznie zawiadomi Abonenta.
5. Na rzeczywistą szybkość transmisji danych w ramach wybranego Pakietu ma również wpływ rodzaj technologii wspieranej przez telekomunikacyjne urządzenia końcowe, z których korzysta Abonent.

§10 Postanowienia końcowe, dane osobowe i transmisyjne

1. Abonent oświadcza, iż zapoznał się oraz akceptuje Regulamin Operatora.
2. Abonent oświadcza, iż znane są mu warunki dotyczące Instalacji Usług w Lokalu, w którym będzie wykonany montaż.
3. Zarówno Operator, jak i Abonent oświadcza, że znane są mu postanowienia zawarte w Umowie i dokumentach będących jej integralną częścią oraz, że strony zobowiązują się do ich przestrzegania.
4. 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@widzew.net.
5. Dane osobowe przetwarzane są dla potrzeb wykonania Umowy, to jest ukształtowania jej treści, zmian lub rozwiązania, oraz realizacji, w tym wykonania obowiązku transmisji danych, rozliczenia świadczonych Usług i windykacji należności. 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 dla celów przekazywania komunikatów sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat za Usługi telekomunikacyjne i ich windykacji oraz rozpatrywania reklamacji.
6. Dane osobowe i transmisyjne będą przetwarzane w okresie wykonywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania obowiązków spoczywających na Operatorze z mocy prawa (w tym obowiązku retencji danych i obowiązku przechowywania dokumentów księgowych) lub na podstawie zgody Abonenta, 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.
Na podstawie art. 6 ust. 1 b) i c) RODO oraz art. 296, art. 298 ust. 3 i art. 389 ust. 1 i 3 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej Operator przetwarza imię, nazwisko, adres zamieszkania, miejsca zameldowania na pobyt stały, adres korespondencyjny jeśli jest inny niż adres zameldowania na pobyt stały, numer PESEL, nazwę, serię i numer dowodu tożsamości, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu, dane za-warte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikają-cego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, adres poczty elektronicznej oraz numer telefo-nu. Inne dane Abonenta mogą być przetwarzane za zgodą Abonenta, na podstawie art. 6 ust. 1 a) RODO Dane osobowe przekazywane są przez Abonenta dobrowolnie, jednak brak przekazania danych osobowych wymienionych powyżej może skutkować brakiem możliwości świadczenia usług telekomunikacyjnych.
8. Abonent ma prawo w każdym czasie żądać dostępu do swoich danych osobowych i ich sprostowania jeśli są nieprawidłowe.
9. Abonent ma prawo żądania od Operatora niezwłocznego usunięcia jego danych osobowych, jeśli;
 - a) nie są już niezbędne do wykonywania Umowy;
 - b) Abonent cofnął zgodę na przetwarzanie danych, a nie ma innej podstawy prawnej przetwarzania, w szczególności nie są one niezbędne do wykonania Umowy,
 - c) Abonent wniósł sprzeciw wobec przetwarzania i nie występują nadrzędne prawnie uzasadnione podstawy przetwarzania;
 - d) przetwarzanie danych osobowych Abonenta było niezgodne z prawem.
10. Abonent ma prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw z przyczyn związanych z jego szczególną sytuacją - wobec przetwarzania dotyczących go danych osobowych, gdy są one przetwarzane w prawnie uzasadnionym interesie Operatora. Operatorowi nie wolno już przetwarzać tych danych osobowych, chyba że wykaże on istnienie ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności Użytkownika, lub podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
11. Abonent może żądać ograniczenia przetwarzania jego danych osobowych gdy:
 - a) Abonent kwestionuje prawidłowość danych osobowych na okres pozwalający Operatorowi sprawdzić prawidłowość tych danych;
 - b) przetwarzanie jest niezgodne z prawem a Abonent sprzeciwia się usunięciu danych osobowych, żądając w zamian ograniczenia ich wykorzystywania;
 - c) Operator nie potrzebuje już danych osobowych do celów przetwarzania, ale są one potrzebne Abonentowi do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń;
 - d) Abonent wniósł sprzeciw wobec przetwarzania do czasu stwierdzenia, czy prawnie uzasadnione podstawy po stronie Operatora są nadrzędne wobec podstaw sprzeciwu Użytkownika.
12. Abonent ma prawo otrzymać w ustrukturalizowanym, powszechnie używanym formacie dane osobowe jego dotyczące, które przekazał Operatorowi i ma prawo przesłać te dane innemu administratorowi bez przeszkód ze strony Operatora. Abonent ma także prawo żądać, by Operator przesłał te dane bezpośrednio innemu administratorowi, o ile jest to technicznie możliwe.
13. Dane Abonenta mogą być przekazywane podmiotom współpracującym z Operatorem przy świadczeniu Usług telekomunikacyjnych, a także świadczącym na zlecenie Operatora usługi serwisowe, prowadzącym obsługę informatyczną i świadczącym usługi windykacyjne. Jeśli Abonent wyraził zgodę na umieszczenie jego danych w spisie Abonentów Operator jest uprawniony do

przekazania jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.

14. Abonent ma prawo do wniesienia skargi do Prezesa Ochrony Danych Osobowych jeśli uważa, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza obowiązujące przepisy prawa.
15. [Przetwarzanie danych transmisyjnych] Na podstawie art. 389 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.
16. [Przetwarzanie danych o lokalizacji] Operator nie przetwarza danych o lokalizacji innych niż miejsce zakończenia Sieci.
17. [Spis Abonentów] Operator uprawniony jest do sporządzania i uaktualniania spisów swoich abonentów, wydawanego w postaci papierowej lub elektronicznej, oraz udostępnianego za pośrednictwem call-center. 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 prowadzącym 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.

Przetwarzanie danych osobowych	Za pomocą poczty elektronicznej na podany adres:		Za pomocą telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących na podany numer telefonu:	
	Wyrażam zgodę	Nie wyrażam zgody	Wyrażam zgodę	Nie wyrażam zgody
Do celów wykonania umowy.				
Do celów marketingu o Usługach Operatora.				
Do celów informacji handlowej o niezamówionych Usługach Operatora.				
Do przesyłania informacji o wystawionych fakturach. Operator zapewnia dostęp do e-faktur poprzez Panel Abonenta na stronie http://panel.widzew.net				
W celu proponowania zmian Umowy, Regulaminu oraz Cennika.				
W celu potwierdzenia przyjęcia oraz odpowiedzi na składane pisma, w tym reklamacje.				

Wyrażam zgodę na przesyłanie powiadomień o fakturze na wskazany poniżej adres email:

Adres e-mail	
--------------	-------

Podpis Operatora

Podpis Abonenta

.....
z up.

.....
(Imię i Nazwisko)