

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ STOWARZYSZENIE UŻYTKOWNIKÓW OSIEDLOWEJ TELEWIZJI SATELITARNEJ "TEOSAT"

### § 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Stowarzyszenie Użytkowników Osiedlowej Telewizji Satelitarnej "TEOSAT" z siedzibą w Łodzi przy ul. Łanowej 14 świadczy na terenie gminy Łódź Usługę na warunkach i w zakresie określonym w Umowie Abonenckiej i w niniejszym Regulaminie oraz w innych dokumentach będących integralną częścią Umowy Abonenckiej.
2. Operator zapewnia prawidłową jakość sygnału, zgodną z Polskimi Normami i zaleceniami Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
3. Regulamin niniejszy został wydany na podstawie:
  - *Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks Cywilny.*
  - *Ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne.*

### § 2 DEFINICJE

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Abonent** – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie Usług zawartej w formie pisemnej z Operatorem (Dostawcą usług).
2. **Aktywacja** – czynności w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług.
3. **Awaria** – techniczna wada Sieci całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem Przerw technicznych spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły wyższej.
4. **Biuro Obsługi Abonenta** – jednostka organizacyjna Operatora powołana celem umożliwienia Abonentowi kontaktu z Operatorem, a także udzielania Abonentowi pomocy we właściwej realizacji Umowy.
5. **Cennik** – zestawienie opłat za Usługi świadczone przez Operatora.
6. **Instalacja** – właściwy ze względu na rodzaj objętych Umową o świadczenie Usług zespół urządzeń i kabli, w tym między innymi gniazd abonenckich, odgałęźników, rozgałęźników, filtrów, zwrotnic internetowych, zainstalowanych w Lokalu Abonenta w sposób umożliwiający Abonentowi korzystanie z Usług.
7. **Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe pozostające w dyspozycji Abonenta na podstawie odpowiedniego Tytułu prawnego, w którym wykonana jest instalacja i w którym są świadczone Usługi.
8. **Oferta** – zestawienie usług świadczonych przez Operatora.
9. **Okres rozliczeniowy** – przedział czasu liczony jako pełen miesiąc kalendarzowy niezależnie od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej, ustalony przez Operatora w celu rozliczenia należnej Opłaty abonamentowej.
10. **Operator** – Stowarzyszenie Użytkowników Osiedlowej Telewizji Satelitarnej "TEOSAT" w Łodzi, działające na podstawie stosownych zgłoszeń i zezwoleń. Ilekroć w Regulaminie, Umowie Abonenckiej i w innych związanych z nimi dokumentach mowa jest o czynnościach wykonywanych przez Operatora, należy rozumieć przez to pracowników Operatora lub upoważnione przez niego osoby.
11. **Oplata** – szczegółowo opisane w cenniku, należne Operatorowi jednorazowe (Oplata jednorazowa) lub cykliczne (Oplata abonamentowa) świadczenia pieniężne, związane z korzystaniem przez Abonenta z Usług, do zapłaty których Abonent zobowiązany jest na podstawie Umowy Abonenckiej.
12. **Pakiet** – zdefiniowany w Ofercie Operatora rodzaj i zakres świadczonych przez Operatora Usług, nabywany przez Abonenta w drodze zawarcia Umowy Abonenckiej.
13. **Przerwa techniczna** – krótkotrwałe, nie trwające dłużej niż 36 godzin w miesiącu, przerwy w możliwości korzystania z Usług związane z prowadzeniem przez Operatora niezbędnych prac konserwacyjnych lub innymi ważnymi względami technicznymi lub organizacyjnymi, o której Operator powiadomi Abonentów na stronie internetowej ([www.teosat.pl](http://www.teosat.pl)) oraz na kanale informacyjnym.
14. **Regulamin** – niniejszy dokument, stanowiący integralną część wszelkich Umów o świadczenie Usług.
15. **Sieć** – niepubliczna sieć telekomunikacyjna, stanowiąca własność Operatora, umożliwiająca świadczenie Usług.
16. **Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, którego skutków nie da się przewidzieć, ani któremu, mimo dołożenia należytej staranności, nie można zapobiec. Siłę wyższą stanowią w szczególności wyładowania atmosferyczne oraz nagłe zmiany pogodowe.
17. **Sprzęt** – urządzenie techniczne niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową Abonencką.
18. **Tytuł prawny do lokalu** – prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do Lokalu, najem.
19. **Umowa Abonencka** – umowa o świadczenie Usług, zawarta w formie pisemnej, na podstawie której Operator świadczy wskazane w umowie Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem, Cennikiem oraz innymi dokumentami regulującymi sposób świadczenia Usług wskazanych w umowie.
20. **Urządzenie Końcowe** – urządzenie pozostające w dyspozycji Abonenta, w szczególności: telewizor, radio, komputer lub inne urządzenia audio video przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci.
21. **Usługa** – usługi telekomunikacyjne świadczone przez Operatora, polegające w szczególności na udostępnianiu sygnału telewizyjnego, radiowego i / lub transmisji danych oraz związane z nimi Usługi dodatkowe.
22. **Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna (Instalacja) w Lokalu Abonenta zakończona gniazdem, umożliwiającą podłączenie Urządzeń Końcowych do Sieci lub Sprzętu i korzystanie z Usług.

### § 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, a Operator zobowiązuje się do przestrzegania tych samych zasad i do prawidłowej realizacji Usługi.
2. Umowa Abonencka zawierana jest na piśmie pod rygorem nieważności.
3. Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieokreślony lub określony.
4. Umowa zawarta na czas określony wraz z upływem okresu na jaki została zawarta ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba, że Abonent złoży stosowne oświadczenie woli w terminie 7 dni przed upływem terminu obowiązywania tej Umowy, o braku woli przedłużenia Umowy Abonenckiej. W przypadku gdyby oświadczenie takie nie zostało złożone, Umowa Abonencka wiązać będzie Strony na warunkach przewidzianych w aktualnie obowiązującej Ofercie i Cenniku Operatora, przewidzianych dla Umów Abonenckich zawieranych na czas nieokreślony i dotyczących wybranych przez Abonenta Pakietów Usług.
5. Umowa Abonencka może być zawarta z podmiotem posiadającym Tytuł prawny do lokalu lub dysponującym zgodą osoby, której taki Tytuł prawny przysługuje na zawarcie Umowy Abonenckiej oraz wykonanie Instalacji w Lokalu.
6. Abonent będący osobą fizyczną może podpisać Umowę Abonencką osobiście lub przez należycie umocowanego pełnomocnika.
7. Za Abonenta będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną niemającą osobowości prawnej Umowę Abonencką podpisują osoby upoważnione do ich reprezentacji według właściwych rejestrów lub ewidencji lub za pośrednictwem należycie umocowanego pełnomocnika.

8. Z treści pełnomocnictwa, udzielonego w formie pisemnej, musi wynikać zgoda na zawarcie Umowy Abonenckiej z Operatorem, chyba, że jest to pełnomocnictwo ogólne udzielone w formie aktu notarialnego.
9. Przy zawieraniu Umowy Abonenckiej osoba ubiegająca się o jej zawarcie zobowiązana jest okazać dokument potwierdzający tożsamość, a także podać Operatorowi dane:
  - a) imię i nazwisko;
  - b) adres miejsca zameldowania na pobyt stały;
  - c) adres korespondencyjny, jeśli jest inny niż w punkcie b);
  - d) numer PESEL;
  - e) nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca – numer paszportu lub karty pobytu.
10. Operator ma prawo zażądać także od osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy Abonenckiej przedstawienia dokumentu potwierdzającego Tytuł prawny do Lokalu lub pisemnej zgody na zawarcie Umowy udzielonej przez osobę, której Tytuł prawny do Lokalu przysługuje oraz dokumentu potwierdzającego ten Tytuł.
11. Operator może nadto uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:
  - a) dostarczenia przez osobę ubiegającą się o jej zawarcie 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.
  - c) w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej - pobrania kaucji na zabezpieczenie przysługujących mu należności z tytułu realizacji Umowy Abonenckiej. Kaucja pobierana jest przez Operatora wyłącznie w Biurze Obsługi Abonenta. Kaucja nie podlega oprocentowaniu i ulega zwrotowi w przypadku rozwiązania Umowy, o ile Operator nie zaliczy jej na poczet należnych Operatorowi opłat.
12. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej w przypadkach, gdy osoba ubiegająca się o zawarcie Umowy Abonenckiej nie spełni warunków wskazanych w ust. 9, 10 i 11 niniejszego paragrafu, a także w przypadku gdy:
  - a) Lokal Abonenta jest pomieszczeniem użytkowym wykorzystywanym w celach związanych z prowadzoną przez Abonenta działalnością gospodarczą, a nadawca programu radiowego lub telewizyjnego, który jest częścią oferowanego przez Operatora Pakietu, nie wyraził zgody na rozpowszechnianie programu w miejscach powszechnie dostępnych dla nieokreślonej liczby osób;
  - b) Operator nie ma technicznych możliwości świadczenia Usługi w Lokalu Abonenta.
13. W ramach Umowy Operator zobowiązany jest do:
  - a) wykonania Instalacji i przyłączenia jej do Sieci Operatora;
  - b) umożliwienia Abonentowi korzystania za pomocą Sieci Operatora z Pakietów poszczególnych Usług, wskazanych przez Abonenta w Umowie oraz określonych w aktualnie obowiązujących Ofercie i Cenniku;
  - c) sprzedaży lub użyczenia Abonentowi Sprzętu, jeżeli jest on wymagany do uzyskania dostępu do Usług;
  - d) administrowania udostępnionym Pakietem Usług;
  - e) świadczenia usług serwisowych.

#### **§ 4 INSTALACJA ORAZ ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU I URZĄDZEŃ KOŃCOWYCH**

1. Operator wykona Instalację w Lokalu Abonenta, za zapłatą Opłaty jednorazowej, określonej w Cenniku. W przypadku zawarcia Umowy z Abonentem, w którego Lokalu znajduje się już Instalacja, pobierana jest Opłata jednorazowa zwana Opłatą za aktywację Usługi, określona w Cenniku.
2. Czynności wskazane w ust. 1 zostaną podjęte przez Operatora w terminie uzgodnionym z Abonentem, nie dłuższym niż 14 dni od dnia zawarcia Umowy, chyba że uzgodnienie daty i godziny wykonania Instalacji w tym terminie okaże się niemożliwe z przyczyn niezależnych od Operatora. W takim wypadku wykonanie Instalacji nastąpi w najszybszym możliwym, uzgodnionym pomiędzy Operatorem a Abonentem terminie.
3. Na wniosek Abonenta możliwe jest ustalenie innego terminu wykonania Instalacji aniżeli wskazany w ust. 2.
4. 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 gdyby Abonent takich kosztów nie akceptował, uprawniony jest do odstąpienia od Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia.
5. W przypadku, gdy istniejąca już w Lokalu Instalacja została samowolnie zmieniona przez Abonenta i jej stan stwarza obawy co do możliwości świadczenia Usług przy jej wykorzystaniu, aktywacja Usługi może być uzależniona od wykonania dodatkowych prac naprawczych na koszt Abonenta. Jeżeli Abonent nie wyraża zgody na pokrycie kosztów naprawy Operator ma prawo odmówić aktywacji Usługi. W takim przypadku każda ze stron uprawniona jest do odstąpienia od Umowy Abonenckiej bez zachowania terminów wypowiedzenia.
6. W celu umożliwienia Instalacji Abonent przez podpisanie Umowy Abonenckiej, wyraża zgodę na wywiercenie otworów, mocowanie odpowiedniego wyposażenia, oraz przeprowadzenie przewodów w Lokalu.
7. Przygotowanie Lokalu do wykonania Instalacji jest obowiązkiem Abonenta. Operator zwolniony jest z prac polegających na przenoszeniu, przemieszczaniu lub przesuwanie elementów wyposażenia Lokalu Abonenta.
8. Fakt oraz datę i godzinę wykonania Instalacji, a także fakt przekazania Abonentowi Sprzętu, jeśli taki jest niezbędny dla świadczenia Usługi i jeśli nie został on przekazany przez Operatora w chwili zawierania Umowy, strony potwierdzą na piśmie.
9. Dostęp do Sieci będzie umożliwiony przez Operatora nie później niż w terminie 24 godzin od wykonania Instalacji.
10. Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.
11. Operator nie ponosi odpowiedzialności za stan techniczny Urządzeń Końcowych oraz za brak możliwości współpracy niektórych Urządzeń Końcowych z Siecią Operatora.
12. Operator zwolniony jest z wszelkich czynności związanych z przystosowaniem Urządzeń Końcowych do odbioru świadczonych Usług, co oznacza w szczególności, że Abonent zobowiązany jest do dostrojenia oraz właściwej konfiguracji Urządzeń Końcowych we własnym zakresie. Oferta Operatora może zawierać usługę odpłatnego dostrojenia i konfiguracji Urządzeń Końcowych.
13. Jeżeli Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia Sieci. Instalacja kolejnych Zakończeń Sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową Opłatą, określoną w Cenniku.
14. Operator zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Abonent w chwili odbioru Sprzętu potwierdza, że nie posiadał on jawnych uszkodzeń lub wad.
15. Operator ponosi odpowiedzialność za uszkodzenia Instalacji znajdującej się w lokalu Abonenta, z wyłączeniem uszkodzeń spowodowanych przez jej niewłaściwą eksploatację
16. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Operatora, o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej.
17. Za użytkowanie Sprzętu Operatora, Abonent wnosi na rzecz Operatora miesięczną Opłatę abonamentową wliczoną w Abonament podstawowy za Usługę lub w wyodrębnionej wysokości określonej w Cenniku.

## § 5 OPŁATY

1. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania Opłat zgodnie z Cennikiem i zawartą Umową Abonencką.
2. Abonent zobowiązany jest do uiszczania Opłaty określonej w Umowie lub Cenniku dla wybranego przez siebie Pakietu w terminie wynikającym z Umowy Abonenckiej.
3. Abonent zwolniony jest z Opłaty abonamentowej za Okres rozliczeniowy, w którym nastąpiło podłączenie do Sieci.
4. Opłaty abonamentowe Abonent zobowiązany jest wносить na bieżąco z góry do 20 dnia Okresu rozliczeniowego.
5. Opłata jednorazowa winna być wnoszona do ostatniego dnia miesiąca, w którym została wykonana przez Operatora czynność, z którą jest związany obowiązek zapłaty Opłaty.
6. Opłaty abonamentowe oraz Opłaty jednorazowe należne Operatorowi za określone w Umowie Abonenckiej Usługi wskazane są w Umowie i/lub Cenniku. Cennik dostępny jest na stronie internetowej Operatora [www.teosat.pl](http://www.teosat.pl), a także w Biurze Obsługi Abonenta na każde żądanie Abonenta.

## § 6 ZMIANA UMOWY, CZASOWE ZAWIESZANIE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Na pisemny wniosek Abonenta Operator może wyrazić zgodę na zmianę Pakietu oraz zawieszenie świadczenia Usług dostarczanych na podstawie Umowy Abonenckiej zawartej na czas nieokreślony, na następujących warunkach:
  - a) niezalegania przez Abonenta z żadną Opłatą,
  - b) zobowiązania się Abonenta do wnoszenia związanych z tymi Usługami opłat jednorazowych zgodnie z Cennikiem,
  - c) Usługa według zmienionego Pakietu będzie świadczona począwszy od miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożony został taki wniosek. Abonent po dokonaniu zmiany będzie płacił Opłaty abonamentowe stosownie do wybranego Pakietu, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
  - d) zmiany Pakietu dokonywane są w ostatnim dniu danego miesiąca. Operator zastrzega sobie 3 dniowy termin na dokonanie zmiany Pakietu.
  - e) zmiana Pakietu nie zmienia innych warunków Umowy, w szczególności czasu na jaki Umowa została zawarta,
  - f) zawieszenie świadczenia Usług następuje na czas określony i wyrażony w pełnych miesiącach kalendarzowych, nie krótszy jednak niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż sześć miesięcy;
  - g) zawieszenie następuje na zaakceptowany przez Operatora pisemny wniosek Abonenta, złożony z 30-dniowym wyprzedzeniem, ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego oraz pod warunkiem zwrotu Sprzętu (jeżeli występuje) w terminie 7 dni od dnia zakończenia świadczenia Usługi. Postanowienia § 3 Umowy Abonenckiej stosuje się odpowiednio.
  - h) rozpoczęcie świadczenia Usług po okresie zawieszenia następuje na wniosek Abonenta;
  - i) Abonent może dokonać zawieszenia świadczenia Usług nie częściej niż raz w roku kalendarzowym.
2. Prawo żądania zmiany Pakietu oraz zawieszenia świadczenia Usług nie dotyczy Usług świadczonych na podstawie Umów zawartych na czas określony.

## § 7 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 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 Sprzęt;
  - c) udostępniania usług Operatora osobom trzecim w celu uzyskania korzyści majątkowych bez zgody Operatora;
  - 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 Internet;
  - j) dokonania innych czynności niezgodnych z Umową bądź Regulaminem.
2. W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji o których mowa w § 7 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.
3. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci bądź usług Operator uprawniony jest do:
  - a) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług;
  - b) przerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi Abonentowi, który wysyła komunikaty zagrażające bezpieczeństwu sieci lub usług.
4. Abonent zobowiązany jest poinformować Operatora w terminie 7 dni na piśmie o zmianie jego danych osobowych i adresu.
5. Abonent ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody, które wyrządził Operatorowi i innym Abonentom naruszając postanowienia niniejszego Regulaminu lub Umowy.
6. 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.

## § 8 ZAKRES OBOWIĄZKÓW OPERATORA

1. Obowiązkiem Operatora jest utrzymanie Sieci w stanie zapewniającym świadczenie Usług zgodnie z zawartą Umową Abonencką, niniejszym Regulaminem oraz z obowiązującymi normami.
2. Operator zobowiązany jest do zapewnienia Abonentom nieodpłatnego serwisu technicznego, na zasadach określonych w § 9.
3. Operator zobowiązany jest informować wszystkich Abonentów z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem, o wszelkich zmianach, a także o przerwach w pracy Sieci, związanych z Przerwą techniczną. Informacja taka przekazana zostanie za pośrednictwem komunikatów emitowanych na kanale informacyjnym i / lub stronie internetowej [www.teosat.pl](http://www.teosat.pl).
4. Za zgodą Abonenta udzieloną na piśmie Operator uprawniony jest do dokonywania doręczeń korespondencji kierowanej do Abonenta, w szczególności komunikatów, zawiadomień, rachunków, faktur, wezwań do zapłaty, na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

## § 9 ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA, ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

1. 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.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności w szczególności za:
  - a) stan techniczny Urządzeń Końcowych Abonenta;
  - b) szkody wyrządzone przez Abonenta w Sieci lub Instalacji;
  - c) przerwy i zakłócenia spowodowane Siłą Wyższą lub innymi niezależnymi od Operatora okolicznościami, w szczególności działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności, innych niż podmioty z których usług Operator korzysta przy wykonywaniu Umowy;
  - d) formę i treść reemitowanych programów telewizyjnych i radiowych;
  - e) zaprzestanie nadawania programów przez nadawców;
  - f) formę i treści rozpowszechniane przez Użytkownika w Sieci Internet.
3. W przypadku przerwy w świadczeniu Usługi na skutek Awarii Abonentowi przysługuje prawo obniżenia Opłaty abonamentowej za Okres rozliczeniowy, obliczonej proporcjonalnie do ilości dni, w których Usługi za ten Okres nie były świadczone lub były świadczone nienależycie.
4. W przypadku przerwy w świadczeniu Usługi na skutek Awarii będącej następstwem okoliczności, za które Operator ponosi odpowiedzialność, Abonentowi przysługuje dodatkowo kara umowna w wysokości 1/30 Opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy. Kara ta przysługuje także w przypadku stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usług, a deklarowanym w Umowie.
5. Do okresu, za który obniża się Opłatę abonamentową oraz za który Abonentowi przysługuje dodatkowo kara umowna, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
6. Wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w § 10 Regulaminu.
7. Kwoty odszkodowań lub innych należności zostaną zgodnie z dyspozycją Abonenta wypłacone lub zaliczone na poczet zaległych lub przyszłych należności, w terminie 14 dni od dnia wskazania przez Abonenta sposobu wypłaty.
8. W celu zabezpieczenia prawidłowego funkcjonowania Sieci oraz zapewnienia prawidłowego świadczenia Usługi Operator ma prawo do czasowego wyłączenia całej Sieci lub niektórych jej fragmentów, co jest związane z pozbawieniem Abonenta dostępu do Usługi.
9. Krótkotrwałe, nie trwające dłużej niż 36 godzin w miesiącu, przerwy w możliwości korzystania z Usług związane z prowadzeniem przez Operatora niezbędnych prac konserwacyjnych lub innymi ważnymi względami technicznymi lub organizacyjnymi, nie stanowią naruszenia Umowy Abonenckiej i Abonentowi nie przysługuje z tego tytułu kara umowna wskazana w ust. 4.
10. Operator zapewnia serwis techniczny w godzinach pracy Biura Obsługi Abonenta w dni powszednie. W dni wolne od pracy oraz w dni świąteczne wszelkie usterki należy zgłaszać telefonicznie na numer Operatora podany w Umowie i/lub na kanale informacyjnym i stronie internetowej. Usterki usuwane będą w pierwszym dniu pracy po dniach wolnych.
11. Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Operatorowi przeglądu instalacji oraz Sprzętu znajdujących się w Lokalu Abonenta. Obowiązek ten rozciąga się także na Urządzenia Końcowe będące własnością Abonenta, jeśli zachodzi podejrzenie, że ich praca jest przyczyną wadliwego funkcjonowania Sieci lub niektórych jej urządzeń. Termin każdorazowo będzie uzgadniany pomiędzy Stronami. W przypadku, gdy zachodzi podejrzenie, że uszkodzenie instalacji, lub wadliwość Urządzenia Końcowego Abonenta powoduje nienależyte funkcjonowanie Sieci, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego udostępnienia Lokalu Operatorowi i umożliwienia dokonania przeglądu Instalacji i usunięcia nieprawidłowości. Odmowa dostępu do Lokalu lub Urządzeń Końcowych uprawnia Operatora do natychmiastowego rozwiązania Umowy Abonenckiej po uprzednim wezwaniu Abonenta do udostępnienia Lokalu i wyznaczeniu mu dodatkowego terminu.
12. W razie stwierdzenia nieprawidłowości w funkcjonowaniu Sieci, Operator zobowiązuje się do podejmowania działań interwencyjnych i niezwłocznego usunięcia nieprawidłowości.
13. O każdorazowym braku możliwości korzystania z Usługi Abonent zobowiązany jest powiadomić Operatora telefonicznie na jeden z numerów wskazanych w Umowie Abonenckiej, niezwłocznie po zaistnieniu takiego braku.
14. Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Operatorowi dostępu do miejsca awarii.
15. Wszelkich zmian, przeróbek lub ingerencji w Sieć może dokonać wyłącznie Operator.
16. Usterki w funkcjonowaniu Sieci związane z:
  - wadami lub uszkodzeniami Urządzeń Końcowych nie zależnymi od pracy Sieci,
  - rażącym niedbalstwem Abonenta,
  - postępowaniem Abonenta niezgodnym z instrukcją obsługi Sprzętu,wiążą się z możliwością nałożenia na Abonenta kosztów obsługi serwisowej określonych w Cenniku.

## § 10 POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Reklamacja Usługi telekomunikacyjnej może dotyczyć:
  - a) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi telekomunikacyjnej;
  - b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi telekomunikacyjnej;
  - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi telekomunikacyjnej.
2. Reklamację Abonent składa pisemnie, drogą elektroniczną, telefonicznie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Operatora. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia z podaniem 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 telekomunikacyjnej lub od dnia w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi. 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) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d) numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia Sieci;
  - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji, dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
  - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
  - h) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

5. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia.
6. W przypadku gdy złożona reklamacja 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 w formie pisemnej 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, o którym mowa w art. 109 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne;
  - g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
9. W przypadku nie uwzględnienia reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:
  - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
  - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą, jeśli odpowiedź jest udzielana w formie pisemnej.
10. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji do rozpoznania oraz odpowiedź na reklamację następują w formie pisemnej, z tym zastrzeżeniem, że Operator może dokonać tych czynności za pośrednictwem poczty elektronicznej, o ile uzyskał zgodę Abonenta (wyrażoną w Umowie, reklamacji lub osobnym oświadczeniu), a także bez konieczności uzyskania zgody Abonenta jeśli złożył on reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej. Operator dokonuje potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej, a jeśli Abonent nie wskazał adresu – na adres, z którego reklamacja została wysłana.
11. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, Abonentowi będącemu konsumentem przysługuje prawo dochodzenia roszczeń wobec Operatora na drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub przed sądem polubownym w trybie art. 109 ustawy Prawo telekomunikacyjne, zaś wszystkim Abonentom prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
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.

#### **§ 11 ROZWIĄZANIE UMOWY ABONENCKIEJ**

1. Tryb rozwiązania Umowy oraz wszelkie opłaty, jakie mogą być należne Operatorowi od Abonenta w momencie rozwiązania Umowy uregulowane zostały w Umowie.

#### **§12 POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUG TELEWIZJI KABLOWEJ**

1. Zmiana częstotliwości nadawania programu nie stanowi zmiany Umowy. O takiej zmianie Operator powiadomi Abonenta co najmniej 14 dni wcześniej na kanale informacyjnym i/lub stronie internetowej Operatora.
2. Abonent może zlecić Operatorowi czynność polegającą na dostrojeniu kanałów telewizyjnych i/lub radiowych w Urządzeniu Końcowym, w zamian za zapłatę Opłaty jednorazowej wskazanej w Cenniku.
3. Abonent może dokonać zmiany wybranego Pakietu świadczonych Usług zgodnie z postanowieniami § 6 Regulaminu.

#### **§ 13 POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUG INTERNETOWYCH**

1. W przypadku zawarcia Umowy o świadczenie Usług internetowych z Abonentem, w którego Lokalu wykonana już została Instalacja na potrzeby świadczenia Usług telewizji kablowej, Operator przystosowuje istniejącą Instalację w sposób umożliwiający świadczenie Usług internetowych objętych Umową, w zamian za zapłatę Opłaty jednorazowej, określonej w Umowie i Cenniku. Do terminu przystosowania Instalacji ma zastosowanie § 4 ust. 2 i 3.
2. Operator zapewnia Abonentowi, w ramach świadczonej Usługi, podłączenie do Sprzętu – modemu kablowego tylko jednego Urządzenia Końcowego.
3. W celu przyłączenia kolejnego Urządzenia Końcowego (komputera) Abonent na własny koszt dokonuje rozdzielenia połączenia, instalując niezbędne urządzenia. Kolejne Urządzenie Końcowe może być podłączone wyłącznie w obrębie tego samego Lokalu.
4. Abonent może zmienić Pakiet świadczonych Usług internetowych na zapewniający wyższą lub niższą szybkość łącza zgodnie z postanowieniami § 6 Regulaminu.
5. W przypadku stwierdzenia zakłóceń w kanale zwrotnym, pochodzących z Instalacji w Lokalu Abonenta, Operator ma prawo zablokować kanał zwrotny bez uprzedniego powiadomienia Abonenta. Operator zobowiązany jest jednakże niezwłocznie powiadomić Abonenta o dokonanej blokadzie. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego udostępnienia Lokalu celem zbadania przyczyn nieprawidłowości oraz ich usunięcia.
6. W ramach Usług Internetowych 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 Urządzenia końcowego, niezależnie od lokalizacji Abonenta lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
7. Świadcząc Usługi Internetowe 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.
8. Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usługi w zakresie określonych kategorii ruchu, Operator może stosować odpowiednio środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji danych, oraz są przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne.
9. 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 urządzeń końcowych użytkowników końcowych,

- c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
10. 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.
  11. 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.
  12. Stosowane przez Operatora odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych, ani ochronę ich danych osobowych.
  13. 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.
  14. 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.
  15. 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 .
  16. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Urządzeniu końcowym z Usługi oraz z oferowanych przez Operatora innych usług niewchodzących 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
  17. 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 § 10 Regulaminu - w tym prawo do złożenia reklamacji, do złożenia wniosku do Prezesa UKE o polubowne rozstrzygnięcie sporu w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
    - b) wskazane w § 9 Regulaminu – w tym prawo do obniżenia opłaty abonamentowej, prawo do kary umownej i odszkodowania;
    - c) 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.

#### § 14 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W przypadku powstania sporu w związku z wykonywaniem niniejszej umowy spór może być rozstrzygany w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zgodnie z art. 109 ustawy Prawo telekomunikacyjne.
2. W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy Prawo telekomunikacyjne wraz z przepisami wykonawczymi oraz inne obowiązujące przepisy prawa.
3. **Regulamin wchodzi w życie od dnia 1 czerwca 2018 r.**
4. Regulamin zastępuje poprzedni i obowiązuje do czasu ogłoszenia następnego.