

REGULAMIN

świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Hrubieszowską Telewizję Kablową

ROZDZIAŁ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin, został wydany na podstawie przepisów art. 384 §1 i nast. kodeksu cywilnego oraz odpowiednich przepisów regulujących działalność w zakresie telekomunikacji (w tym świadczenia usług drogą elektroniczną) i określa podstawowe zasady świadczenia przez Hrubieszowską Telewizję Kablową z siedzibą w Hrubieszowie ul. Listopadowa 3/3 usług dostarczania usług telewizyjnych, usług dostępu do Internetu.

2. Operator zapewnia prawidłową jakość sygnału, zgodnie z Polskimi Normami.

3. Definicje:

Abonent - uprawnienie do korzystania z usług świadczonych przez Operatora w zakresie i przez czas określone w Umowie oraz utrzymaniu i konserwacji stałego połączenia urządzenia końcowego zainstalowanego w lokalu Abonenta, z Siecią HTK, wraz z Usługami Dodatkowymi.

Abonent - Klient, który zawarł Umowę Abonencką.

Awarja - brak sygnału lub pogorszenie odbioru uniemożliwiające korzystanie z usług objętych Umową, nieplanowane przez Operatora, obejmujące swym zasięgiem znaczną część sieci (więcej niż trzy budynki).

Cennik - zestawienie Oplat, wchodzące w skład Oferty Usług Operatora.

Gniazdo Dodatkowe - drugie lub kolejne Gniazdo Sieciowe.

Gniazdo Sieciowe - urządzenie będące Zakończeniem Sieci, umożliwiające przyłączenie Modemu lub Urządzenia Aktywnego.

Instalacja - aktywacja sygnału w Lokalu poprzez dostarczenie usług objętych Umową do Zakończenia Sieci. Instalacja podlega jednorazowej, bezzwrotnej opłacie.

Klient - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej działająca na podstawie przepisów prawa, posiadający tytuł prawny do lokalu. Przez tytuł prawny do Lokalu należy rozumieć:

a) w przypadku Umowy na czas nieokreślony bez Kaucji - prawo własności lub użytkownika wieczystego nieruchomości lub spółdzielcze prawo do lokalu, stwierdzone przez Operatora na podstawie okazania potwierdzających te prawa dokumentów (np. akt notarialny, orzeczenie sądu, wypis z księgi wieczystej, zaświadczenie ze spółdzielni, itp.) lub okazania właściwego wpisu w dowodzie osobistym potwierdzającego zbieżność w zakresie stałego zameldowania oraz miejsca, w którym usługi mają być świadczone;

b) w przypadku Umowy na czas nieokreślony z Kaucją lub Umowy terminowej - tytuł prawny do Lokalu, potwierdzony pisemną umową cywilnoprawną (najmu, użyczenia, dzierżawy lub inną umową o używanie Lokalu) lub oświadczenie woli osoby legitymującej się nieograniczonej prawem do rozporządzania Lokalem (prawo własności lub użytkownika wieczystego nieruchomości lub spółdzielcze prawo do lokalu), z których wynika możliwość korzystania przez Abonenta z usług Operatora w Lokalu.

Kaucja - określona w Umowie wielkość środków pieniężnych wniesiona przez Abonenta, lokowana na nieoprotowany rachunek Operatora, tytułem zabezpieczenia należności na rzecz Operatora, w przypadku zaprzestania ich wnoszenia przez Abonenta, wnoszenia ich w niepełnej kwocie lub z opóźnieniem, powiększona o wartość urządzeń technicznych oddanych Abonentowi w celu korzystania z zamówionych przez niego usług. Wpłata Kaucji dokonywana jest gotówką w kasie znajdującej się w Biurze Obsługi Klienta Operatora. W przypadku braku podstaw do zaspokojenia z Kaucji roszczeń Operatora, Kaucja lub jej odpowiednia niewykorzystana część zostanie zwrócona po zakończeniu obowiązywania Umowy.

Lokal - pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe pozostające w posiadaniu Abonenta na podstawie tytułu prawnego.

Modem kablowy - urządzenie stanowiące własność Operatora i oddane do używania Abonentowi, zapewniające dostęp do Sieci.

Numer Abonenta - nadany Abonentowi przez Operatora numer identyfikacyjny, służący do kontaktów i rozliczeń Operatora z Abonentem.

Oferta Usług Operatora – będący integralną częścią Umowy Abonenckiej, dokument zawierający Cennik oraz zestawienie Pakietów.

Okres Rozliczeniowy - wynikający z Umowy Abonenckiej przedział czasu, liczony w pełnych miesiącach kalendarzowych, ustalony przez Operatora

w celu rozliczania, należnej od Abonenta Opłaty za Usługę.

Operator – Hrubieszowska Telewizja Kablowa ul. Listopadowa 3/3, działająca na podstawie odpowiednich uprawnień; ilekroć w Umowie Abonenckiej, Regulaminie oraz innych dokumentach będących integralną częścią Umowy Abonenckiej jest mowa o czynnościach dokonywanych przez Operatora, należy przez to rozumieć czynności dokonywane przez pracownika lub upoważnionego przedstawiciela Operatora.

Opłata - szczegółowo określone w Cenniku, należne Operatorowi świadczenie pieniężne związane z korzystaniem przez Abonenta z Usługi, do zapłaty którego Abonent jest zobowiązany na podstawie Umowy Abonenckiej i Regulaminu.

Opłata Jednorazowa - Opłata należna Operatorowi za jednorazowe czynności związane z Usługą.

Opłata Abonentowa - Opłata należna Operatorowi za korzystanie przez Abonenta z Usługi, w każdym kolejnym Okresie Rozliczeniowym.

Pakiet - określony w Ofercie Usług Operatora, zakres Usługi.

Ponowna Aktywacja - wznowienie świadczenia usług objętych Umową, podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem Operatora, wykonane w trakcie obowiązywania Umowy.

Programy Telewizyjne - nadawane przez inne organizacje programy telewizyjne reemitowane przez Operatora w sieci kablowej w technologii analogowej lub cyfrowej, zgodnie z obowiązującymi przepisami i zawartymi umowami.

Protokół Zdawczo-Odbiorczy - dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do używania Sprzętu Operatora lub/i dokonanie przez Abonenta zwrotu Sprzętu Operatora.

Regulamin - Regulamin Świadczenia Usług przez HTK, będący integralną częścią Umowy Abonenckiej.

Router Dostępowy Operatora – stanowiący element Sieci, pierwsze urządzenie informatyczne, łączące Modem kablowy z siecią Internet, umożliwiające świadczenie Usługi.

Sieć - będąca własnością Operatora lub posiadana przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, sieć telekomunikacyjna w rozumieniu ustawy z dnia 21 lipca 2000 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 73, poz. 852, z późn.zm.), na początku której znajduje się Router Dostępowy Operatora, a na końcu Gniazdo Sieciowe.

Sprzęt - oddane do używania Abonentowi na czas trwania Umowy Abonenckiej, będące własnością Operatora lub posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, inne niż Gniazdo Sieciowe/Gniazdo Dodatkowe, urządzenie umożliwiające dostęp do usług świadczonych przez Operatora za pośrednictwem Sieci, takie jak w szczególności Modem kablowy.

Umowa Abonencka - zawarta pomiędzy Operatorem a Klientem umowa o świadczenie Usługi.

Urządzenie Aktywne - terminal dostępowy Abonenta, urządzenie abonenckie (np. komputer, telefon, TV lub radio) umożliwiające nadawanie, przetwarzanie i/lub odbiór sygnału, w ramach korzystania z usług świadczonych na podstawie Umowy.

Usługi - świadczone przez Operatora Usługi internetowe, Usługi telefoniczne, Usługi telewizji kablowej lub związane z nimi usługi dodatkowe.

Usługi internetowe - zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu, za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej Operatora, w ramach Usługi Operator umożliwia Abonentowi założenie niekomercyjnego konta e-mail i niekomercyjnego konta www na serwerze Operatora.

Usługi radia i telewizji kablowej - dostarczanie sygnału programów radiowych i telewizyjnych w sieci telekomunikacyjnej Operatora wg wykazu.

Usterka - pogorszenie odbioru zakłócające korzystanie z usług objętych Umową, nieplanowane przez Operatora i ograniczone terytorialnie (maksymalnie do trzech budynków), lub znaczne zakłócenia sygnału dotyczące jedynie pojedynczych Lokali.

Wstrzymanie świadczenia Usługi - okresowe zaprzestanie świadczenia Usługi lub jej elementów, w szczególności Usług Dodatkowych, z jednoczesną rezerwacją na rzecz Abonenta zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.

Zakończenie Sieci - sieć telekomunikacyjna (instalacja) w Lokalu Abonenta zakończona Gniazdem Sieciowym umożliwiającą podłączenie Urządzeń Aktywnych do sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Operatora i korzystanie z Usług.

4. Zakres oferowanych usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Operatora.

5. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi.

6. Postanowienia Umowy Abonenckiej oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

ROZDZIAŁ 2. Zawarcie Umowy Abonenckiej

1. Przez zawarcie Umowy (bez względu na jej rodzaj) Operator zobowiązuje się do świadczenia usług objętych Umową zgodnie z Umową i Regulaminem oraz aktualnym Cennikiem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności za te usługi i do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.

2. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.

3. Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że co innego wynika z regulaminu promocji organizowanej przez Operatora.

4. Klient będący osobą fizyczną może podpisać Umowę Abonencką osobiście lub przez należycie umocowanego pełnomocnika. Za Klienta będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie mającą osobowości prawnej, Umowę Abonencką podpisują osoby uprawnione do jego reprezentacji lub umocowane na podstawie pełnomocnictwa udzielonego przez osoby uprawnione do jego reprezentacji. Pełnomocnictwo udzielone przez Klienta musi mieć formę pisemną, pod rygorem nieważności i musi być dołączone do Umowy Abonenckiej.

5. W przypadku posiadania przez Klienta tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkownika wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, zawarcie Umowy Abonenckiej wymaga przedstawienia przez Klienta pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego lub członka spółdzielni mieszkaniowej na Instalację i eksploatację Sprzętu. Zgoda ta nie jest wymagana, jeżeli właściciel, użytkownik wieczysty nieruchomości lub członek spółdzielni mieszkaniowej jest osobą prawną.

6. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od utraty tytułu prawnego do Lokalu, do pisemnego powiadomienia Operatora o tym fakcie.

7. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej w następujących przypadkach:

1) jeżeli Klient nie posiada tytułu prawnego do lokalu,
2) jeżeli Klient posługuje się dokumentami zniszczonymi albo budzącymi wątpliwości co do ich autentyczności,

3) negatywnego wyniku oceny wiarygodności płatniczej Klienta wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych przez innego operatora, w szczególności, jeżeli Klient albo jego współlokator lub lokator jest dłużnikiem Operatora,

4) jeżeli z Klientem albo jego współlokatorem lub lokatorem, Operator rozwiązał wcześniej Umowę Abonencką na skutek naruszenia przez niego Umowy Abonenckiej, Regulaminu albo innych dokumentów będących integralną częścią Umowy Abonenckiej,

5) jeżeli Operator nie ma technicznych możliwości świadczenia Usługi,

6) jeżeli Operator nie jest w stanie ustalić następujących danych Klienta: nazwisk i imion, imion rodziców, miejsca i daty urodzenia, adresu miejsca zameldowania na pobyt stały, numeru identyfikacyjnego PESEL użytkownika, a w przypadku cudzoziemca - numeru paszportu lub karty pobytu, nazwy i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość,

7) niezadowolającego wyniku oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50, poz. 424),

8. W sytuacji określonej w ust.6 Operator może zawrzeć umowę z Klientem na mniej korzystnych warunkach, w szczególności składając kaucję gwarancyjną lub wystawienia weksla gwarancyjnego in blanco.

9. Dane niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy Abonenckiej Operator utrwała, przechowuje i przetwarza. W przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej z osobą fizyczną, Operator gromadzi i przetwarza dane Abonenta zawarte w Umowie Abonenckiej zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.1997 r. o Ochronie Danych Osobowych oraz ustawą Prawo

Telekomunikacyjne. Abonent ma prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania.

ROZDZIAŁ 3. Instalacja oraz zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń Aktywnych.

1. Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny.
2. Operator, w celu stworzenia możliwości świadczenia Usług, dokonuje w Lokalu montażu Gniazda Sieciowego zgodnie z technologią stosowaną przez Operatora. Montaż Gniazda Sieciowego następuje w ciągu 14 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej.
3. Na życzenie Abonenta, Operator może dokonać także montażu Gniazd Dodatkowych za Opłatą Jednorazową określoną w Cenniku. Montaż Gniazd Dodatkowych następuje w ciągu 14 dni roboczych od przyjęcia przez Operatora zlecenia montażu.
3. Zgoda na Instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie Zakończenia sieci oraz montaż innych urządzeń. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia sieci.
4. Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Operator ponosi odpowiedzialność za szkodę w mieniu znajdującym się w Lokalu, wyrządzoną z winy osoby, której Operator powierzył wykonanie czynności Instalacji.
6. Potwierdzeniem wykonania Instalacji oraz/lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na Protokole Zdawczo-Odbiorczym.
7. Niezwłocznie po montażu Gniazda Sieciowego, ale nie później niż w ciągu 14 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej, a w przypadku, gdy w Lokalu było już zamontowane Gniazdo Sieciowe, w ciągu 14 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej, Operator dokonuje podłączenia do Sieci. Dzień podłączenia do Sieci stanowi pierwszy dzień świadczenia Usług. Niniejsze postanowienie stosuje się odpowiednio w przypadku montażu Gniazda Dodatkowego.
8. Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń końcowych odbywa się na koszt Abonenta.
9. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Operatora, o ile Umowa abonencka nie stanowi inaczej. Operator może wymagać od Abonenta zabezpieczenia wexłowego za zainstalowany sprzęt. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile odrębne postanowienia Umowy Abonenckiej nie stanowią inaczej.
10. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie Abonenckiej. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Operatora.
11. Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane w celu świadczenia - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.
12. Abonent ponosi odpowiedzialność za uszkodzenie lub zniszczenie Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego oraz Sprzętu wynikające z jego nieprawidłowego używania, a w szczególności ponosi koszty naprawy lub wymiany Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego oraz Sprzętu. Wszelkie naprawy, modyfikacje i zmiany Zakończenia Sieci mogą być wykonywane tylko przez przedstawicieli Operatora. Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich Opłat Jednorazowych.
13. Abonent ponosi odpowiedzialność również w przypadku utraty Sprzętu na skutek kradzieży. Abonent zobowiązany jest poinformować Biuro Obsługi Klienta o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Operatora, w terminie nie przekraczającym 48 godzin od tego zdarzenia.
14. Operator zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych Sprzęt został odłączony od zasilania energetycznego. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane niezastosowaniem się Abonenta do tego zalecenia.
15. Operator ma prawo wymienić używany przez Abonenta Sprzęt na inny. Abonent zobowiązany jest umożliwić Operatorowi wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Operatora terminie.
16. Wszelkie naprawy, modyfikacje i zmiany Zakończenia Sieci mogą być wykonywane tylko przez przedstawicieli Operatora. Ryzyko uszkodzenia lub

utraty Zakończenia Sieci spoczywa na Abonencie, który ponosi koszty naprawy i uszkodzeń powstałych z przyczyn, które powinny znaleźć się pod kontrolą Abonenta.

ROZDZIAŁ 4. Opłaty

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Operatora oraz sposób ich naliczania określa Cennik.
2. Cennik jest podawany przez Operatora do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową Abonencką, a także na żądanie Abonenta.
3. Za Instalację Zakończenia sieci w Lokalu Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.
4. W przypadku, gdy Instalacja Zakończenia sieci jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Operator jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy Abonenckiej.
5. Za uruchomienie świadczenia Usług Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.
6. W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usługi w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca świadczenia Usługi nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza obszarem działania Operatora lub na tym terenie Operator nie świadczy danej Usługi.
7. W przypadku zmiany przez Abonenta Lokalu, na Lokal w którym nie ma wykonanej instalacji Zakończenia sieci, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej.
8. W razie zmiany cen za Usługi świadczone Abonentowi, Operator jest zobowiązany z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego do powiadomienia o tym Abonenta na piśmie. Operator nie jest jednak zobowiązany do powiadomiania Abonenta o zmianie Cennika, jeżeli zmiana ta ograniczona jest do rezygnacji z pobierania części opłat, wprowadzenia opłat za nowe usługi telekomunikacyjne, lub do zmiany opłat za usługi, nie objęte Umową Abonencką.
9. Abonent, nie później niż 14 dni przed datą zmiany cen wskazaną w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 8, może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z powodu braku akceptacji zmiany cen. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmiany cen.
10. Opłata abonamentowa obejmuje:
 - 1) stały dostęp do sieci telekomunikacyjnej Operatora,
 - 2) korzystanie z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej,
 - 3) obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych serwisów oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
11. Opłaty abonamentowe mają być uiszczane bez wezwania w terminie do 15 dnia każdego miesiąca za miesiąc ubiegły.
12. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczenia Opłat w pełnej wysokości, na rachunek bankowy Operatora, wskazany w Umowie Abonenckiej, blankiecie wpłaty, rachunku albo fakturze lub w Biurze Obsługi Klienta.
13. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Operatora lub dzień uiszczenia należności w Biurze Obsługi Klienta.
14. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
15. W przypadku opóźnienia płatności, mogą zostać naliczone ustawowe odsetki za każdy dzień zwłoki oraz opłata manipulacyjna w wysokości dwukrotnej opłaty za list polecony z potwierdzeniem odbioru. Każda wpłata dokonana przez Abonenta po tym czasie, będzie w pierwszej kolejności zaliczana na poczet zaległych należności Operatora, poczynając od najwcześniejszej wymagalnych oraz zaliczona zostanie najpierw jako spłata odsetek.
16. W razie stwierdzenia braku należnej Opłaty, Operator pisemnie wezwie Abonenta do jej zapłaty, pod rygorem rozwiązania Umowy Abonenckiej wyznaczając termin nie krótszy niż 3 dni od daty doręczenia wezwania.
17. Kosztami wezwania do zapłaty oraz kosztami niezbędnymi do skutecznego dochodzenia należności Operatora obciążony zostanie Abonent.

18. W przypadku zaległości w opłacie abonamentowej większej niż jeden okres płatności, Operator ma prawo odłączyć Abonenta od sieci kablowej bez wcześniejszych upomnień. Za ponowne podłączenie do sieci, Abonent zapłaci opłatę instalacyjną w wysokości według obowiązującego Cennika.

19. Opłaty pobierane przez HTK nie obejmują opłat za używanie odbiorników radiowych i telewizyjnych, które Abonent zobowiązany jest wnosić na podstawie odrębnych przepisów obowiązujących na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
20. Wszystkie przewidziane Umową Abonencką, Regulaminem i Cennikiem opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminach wskazanych na Rachunku.
21. Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Operatora nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.

ROZDZIAŁ 5. Usługi telewizyjne

1. Operator zastrzega sobie prawo emisji Programów w pełnym paśmie częstotliwości w sieci kablowej. Zmiana częstotliwości emisji Programu nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej. O takiej zmianie Abonenci będą informowani, w szczególności na antenie programu informacyjnego Operatora.
2. Operator gwarantuje prawidłową, zgodną z Polską Normą i zaleceniami upoważnionych organów, jakość sygnału dostarczanego do Zakończenia Sieci w Lokalu Abonenta, pod warunkiem zastosowania przez Abonenta do odbioru sygnału właściwie zestrojonych odbiorników TV, odbierających odpowiednie pasma częstotliwości.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zakłócenia w dostarczonym sygnale, wynikające z przyczyn leżących poza jego kontrolą. Operator nie odpowiada za pogorszoną jakość lub brak odbioru spowodowane złym stanem urządzeń odbiorczych Abonenta.
4. Abonentowi mogą zostać udostępnione bez dodatkowych opłat dodatkowe Programy w szczególności w okresach testowych i promocyjnych. Zarówno udostępnianie jak i wycofywanie takiego Programu nie wymaga zmiany Umowy Abonenckiej, ani uprzedniego powiadomienia o tym Abonenta.
5. Zastępowanie Programów w ramach Pakietu przez inne Programy lub zmniejszenie ich liczby nie wymaga zmiany Umowy Abonenckiej i może nastąpić z wyłączeniem ważnych przyczyn prawnych, technicznych, organizacyjnych lub ekonomicznych. W szczególności zalicza się do nich: utratę uprawnień do reemisji, zaprzestanie nadawania Programów przez nadawców, zmianę satelity nadawania, zmianę systemu nadawania, niski poziom oglądalności Programów. O zmianach takich Abonenci będą informowani, w szczególności na antenie programu informacyjnego Operatora.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów.

ROZDZIAŁ 6. Usługi internetowe

1. Przez dostęp do Usług internetowych rozumiana jest możliwość transmisji danych, w tym dostępu do Internetu, za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej Operatora w oparciu o standardowe protokoły sieciowe.
2. Urządzenie Aktywne Abonenta w sposób dynamiczny, poprzez usługę DHCP, otrzymuje numer IP z klasy numerów prywatnych.
3. Dostęp do Usług internetowych realizowany jest poprzez Modem kablowy dostarczony przez Operatora. Modem kablowy wydawany jest na podstawie Protokołu Zdawczo-Odbiorczego.
4. Modem kablowy stanowi własność Operatora. Abonent nabywa prawo do używania Modemu kablowego przez okres trwania Umowy wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym dla korzystania z usług świadczonych przez Operatora objętych Umową. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Modemem kablowym, w szczególności nie ma prawa udostępniania go (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim. Poprzez podpisanie Umowy Abonent potwierdza otrzymanie Modemu kablowego w stanie umożliwiający dostęp do Internetu za pomocą Sieci. Z chwilą otrzymania Modemu kablowego na Abonenta przechodzi ryzyko jego przypadkowej utraty lub uszkodzenia. Po wygaśnięciu, odstąpieniu lub rozwiązaniu Umowy Abonent zobowiązany jest zwrócić Operatorowi Modem kablowy w stanie nieporogorszym.
5. Numer seryjny Modemu kablowego zawarty jest w Protokole zdawczo-odbiorczym, stanowiącym integralną część Umowy.

6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę danych przesyłanych przez Abonenta, jak również za szkody wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanych przez Abonenta z sieci Internet.

7. Abonent przyjmuje do wiadomości, że w przypadku stosowania przez niego karty sieciowej niespełniającej wymogów stawianych przez Operatora opisanych w cenniku Operatora, Operator nie będzie ponosił odpowiedzialności za niepoprawne funkcjonowanie usługi dostępu do Internetu za pomocą Sieci na poziomie Urządzenia Aktywnego Abonenta.

8. W czasie trwania Umowy Abonent ma możliwość korzystania z usług oferowanych w ramach Pakietu i/Lub Usług Dodatkowych zgodnie z aktualnym Cennikiem i ofertą Operatora.

9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych Abonenta zawartych w Urządzeniu Aktywnym, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich.

10. Upoważnione służby Operatora zapewniają Abonentowi za dodatkową opłatą pomoc techniczną przy zainstalowaniu w nim rekomendowanej przez Operatora karty sieciowej, pierwszym skonfigurowaniu Urządzenia Aktywnego, sprawdzeniu funkcjonowania w nim odpowiedniej karty sieciowej.

11. Operator zastrzega sobie prawo do pobierania dodatkowych opłat za świadczenie Usług Dodatkowych w Sieci zleconych przez Abonenta, zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem Operatora.

12. Nie stanowi naruszenia postanowień Umowy i Regulaminu umożliwienie przez Abonenta skorzystania osobom trzecim z Urządzenia Aktywnego, pod warunkiem, że odbywa się to w Lokalu, zgodnie z postanowieniami Umowy i Regulaminów i nie dochodzi przy tym do nieuprawnionej ingerencji w Sieć, przy czym w każdym takim przypadku za działania lub zaniechania takiej osoby trzeciej odpowiedzialność ponosi również Abonent.

13. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych usług jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług internetowych poza Lokalem.

14. Jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Operatora konfiguracji i parametrów Sprzętu i Urządzeń Aktywnych, bądź dokona innych czynności w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usług internetowych, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego ponowne korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt i ryzyko Abonenta.

15. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy Abonenckiej, Regulaminu, zarówno w stosunku do Operatora jak i osób trzecich. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest zapobiegać wprowadzaniu jakichkolwiek malware'ów (wirusów, robaków, trojanów itp.) oraz grayware'ów (w tym spyware'ów), do Internetu lub do sieciowych systemów komputerowych.

16. W szczególności zabronione są następujące zachowania:

- 1) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich,
- 2) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym,
- 3) działanie mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy też oprogramowania (hakerstwo, skanowanie),
- 4) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody,
- 5) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (zaśmiecanie konta - spamowanie),
- 6) korzystanie z Usług internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług internetowych.
- 7) jednoczesne podłączanie do Sieci więcej niż jednego komputera (chyba, że umowa lub aneks do umowy stanowią inaczej) oraz stawianie własnych serwerów bez pisemnego uzgodnienia z Operatorem,
- 8) odmowa Operatorowi dostępu do elementów sieci znajdujących się w zajmowanym lokalu celem sprawdzenia stanu technicznego sieci, Gniazda Sieciowego oraz Modemu kablowego,
- 9) wszystkie inne działania w tym samowolne przeróbki instalacji kablowej powodujące uszkodzenia, zakłócenia

lub pogorszenie jakości działania pracy sieci i systemów komputerowych.

17. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z korzystaniem z Usług internetowych.

18. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Operatorowi w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych Umową Abonencką i Regulaminem, w tym za szkody wyrządzone na skutek rozprzestrzenienia się wirusa komputerowego, którego Abonent wprowadził do sieci, w tym jest zobowiązany do zwrotu Operatorowi kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.

19. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług internetowych u innych podmiotów niż Operator,
- 2) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych,
- 3) jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonenta w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową bądź powolną transmisją, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu Usług internetowych,
- 4) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń Aktywnych, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji Sprzętu, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby za którą odpowiedzialność ponosi Operator,
- 5) informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta. Operator nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta,
- 6) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.

ROZDZIAŁ 7. Zmiana Regulaminu, zawieszenie świadczenia Usług, przedłużenie, rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy Abonenckiej, zmiana Abonenta

1. Operator powiadamia Abonenta na piśmie o zmianie Umowy Abonenckiej lub Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Operator nie jest jednak zobowiązany do powiadamiania Abonenta o zmianie Umowy Abonenckiej lub Regulaminu, jeżeli zmiana ta ograniczona jest do wprowadzenia nowych usług telekomunikacyjnych, lub do zmian w zakresie usług, nie objętych Umową Abonencką

2. Abonent, nie później niż 14 dni przed datą wskazaną w powiadomieniu, o którym mowa w pkt 1, może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z powodu braku akceptacji zmian Umowy Abonenckiej lub Regulaminu. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

3. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmiany cen w trybie, o którym mowa w Rozdziale 7, bądź też oświadczenia o braku akceptacji zmian Umowy Abonenckiej lub Regulaminu w trybie, o którym mowa w pkt 2, Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego poprzedzającego zmianę Cennika, Umowy Abonenckiej lub Regulaminu.

4. Z wyłączeniem Umów Abonenckich zawartych w ramach ofert promocyjnych (Regulaminu Promocji) oraz Umów Abonenckich zawartych na czas określony, Abonent i Operator uprawnieni są do rozwiązania Umowy Abonenckiej z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, przy czym rozwiązanie Umowy Abonenckiej następuje w ostatnim dniu Okresu Rozliczeniowego, następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym druga strona otrzymała oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej powinno być złożone na piśmie, bądź w inny sposób przewidziany przez Operatora.

5. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy Abonenckiej przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu ustalonego w Umowie Abonenckiej, której zawarcie wiązało się z ulgą przyznaną Abonentowi, Abonent obowiązany do zapłaty kary umownej równej wartości ulgi przyznanej Abonentowi.

6. Jeżeli Abonent będzie zalegał z uiszczeniem jakichkolwiek opłat na rzecz Operatora, wówczas Operator może wstrzymać świadczenie usług do czasu uiszczenia zaległych opłat wraz z odsetkami. W okresie Wstrzymania świadczenia Usług Operator zwolniony jest z wykonywania obowiązków określonych w

Umowie i Regulaminie, zaś Abonent z obowiązku uiszczenia Opłat okresowych za ten okres. Jeżeli Abonent zgłosi pisemny wniosek o Ponowną Aktywację sygnału, a następnie uiści zaległe opłaty wraz z odsetkami, o ile odsetki zostały przez Operatora naliczone w Rachunku, oraz opłatę za Ponowną Aktywację, wówczas Operator zobowiązany jest w ciągu 3 dni roboczych od dostarczenia przez Abonenta dowodu uiszczenia wszystkich wymienionych opłat, ponownie udostępnić Abonentowi sygnał. Od momentu ponownego udostępnienia sygnału, naliczane są Opłaty okresowe.

7. Jeżeli w ciągu 90 dni od przerwania dostarczania sygnału Abonent nie uiści zaległych opłat wraz z odsetkami, o ile odsetki zostały przez Operatora naliczone w Rachunku, Umowa zostaje automatycznie rozwiązana w zakresie danej usługi, dla której okres zaległości w opłatach przekroczył 90 dni, bez konieczności jej odrębnego wypowiedzania. Za termin rozwiązania umowy przyjmuje się wówczas upływ ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym upłynął okres 90 dni od przerwania dostarczania sygnału. Operator może jednak rozwiązać Umowę w trybie określonym w pkt 8 przed upływem 90 dni od wstrzymania dostarczania sygnału.

8. Operator może wstrzymać świadczenie usług Abonentowi, albo wypowiedzieć Umowę Abonencką ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent:

- 1) opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, aktywacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej Umową Abonencką, Regulaminem lub Cennikiem o co najmniej 7 dni od terminu wymagalności świadczenia,
- 2) udostępni sygnał osobom trzecim, używa Sprzętu, niezgodnie z Regulaminem lub Umową Abonencką, w szczególności naraża na zniszczenie lub udostępni go osobom trzecim,
- 3) kopiuje Programy w całości lub części w celach przekraczających zakres własnego użytku osobistego w szczególności jeżeli łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych,
- 4) wykorzystuje Sprzęt zarejestrowany przez Operatora jako oddany do użytkowania innemu Abonentowi, utracony albo skradziony,
- 5) posługuje się Sprzętem nie autoryzowanym przez Operatora chyba że prawo do posługiwania się przez Abonenta takim urządzeniem wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa,
- 6) używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Operatora,
- 7) uniemożliwia Operatorowi wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Operatora terminie bądź też nie umożliwia dostępu do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów lub usunięcia Usterki albo Awarii,
- 8) utraci tytuł prawny do Lokalu,
- 9) w przypadku Usług internetowych - narusza postanowienia Rozdziału 6 pkt 16.
9. Wstrzymanie świadczenia Usług może nastąpić również na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy Abonenckiej, z wyłączeniem Abonentów korzystających z Usług na warunkach ofert promocyjnych (Regulaminu Promocji). Wstrzymanie świadczenia Usług na wniosek Abonenta może nastąpić raz w roku na okres nie dłuższy niż dwa miesiące. We wniosku Abonent wskazuje termin ponownej aktywacji Usług. Wniosek powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem i będzie skutkowało od początku kolejnego Okresu Rozliczeniowego.
10. Za Wstrzymanie świadczenia Usług na wniosek Abonenta Operator pobiera opłatę określoną w Cenniku.
11. Z dniem Wstrzymania świadczenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.
12. Ponowna aktywacja Usług, zawieszonych na podstawie pkt 8 niniejszego rozdziału, następuje po ustaniu przyczyn wstrzymania, nie wcześniej, niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Operatora. Za ponowne podłączenie Usług Operator może pobierać opłatę aktywacyjną określoną w Cenniku.
13. W okresie wstrzymania usługi Operatorowi przysługuje prawo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu.
14. Umowa Abonencka zawarta na czas określony ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent nie złoży na piśmie przeciwnego oświadczenia woli w terminie 30 dni, przed upływem terminu obowiązywania umowy na czas określony. Z chwilą przedłużenia umowy na czas

nieokreślony Abonent będzie zobowiązany do uiszczania opłaty abonamentowej w wysokości określonej w aktualnie obowiązującym Cenniku.

15. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu w Biurze Obsługi Klienta, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie - nie później niż w terminie 5 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

16. W przypadku naruszenia postanowień pkt 16 Operator wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu. W przypadku niezwrócenia Sprzętu w Biurze Obsługi Klienta pomimo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu, Operator za dodatkową opłatą określoną w Cenniku może odebrać Sprzęt z Lokalu.

17. W przypadku uchybienia przez Abonenta obowiązkowi zwrotu któregośkolwiek elementu Sprzętu, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Operatora kary umownej w wysokości określonej w Cenniku. Zapłata kary umownej nie powoduje przejścia własności Sprzętu na Abonenta.

18. W przypadku niezwrócenia Sprzętu bądź zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej określonej przez Operatora w Cenniku.

19. Za zgodą Operatora Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie. Operator może uzależnić udzielenie tej zgody od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Operatora.

20. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej Operator może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

ROZDZIAŁ 8. Odpowiedzialność Operatora, zakres obsługi serwisowej

1. Operator ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie. Odpowiedzialność Operatora nie obejmuje utraconych przez Abonenta korzyści.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania Siły wyższej jak również wywołane innymi okolicznościami za które Operator nie ponosi odpowiedzialności.

3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady Urządzeń Aktywnych i nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji. Operator nie ponosi odpowiedzialności za inne zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.

4. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Operatora w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta, w szczególności z przyczyn wymienionych w pkt 3, oraz za nieuzasadnione wezwanie technika, Operator może pobierać opłatę określoną w Cenniku w ramach serwisów płatnych.

5. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług na infolinii Operatora, email, na stronie internetowej Operatora oraz osobiście w Biurach Obsługi Klienta.

6. Lokalizacja oraz dane kontaktowe Biura Obsługi Klienta są dostępne na stronie www.tv-hrubieszow.com.pl

7. Operator zobowiązany jest do usuwania Usterek w najszybszym terminie i według kolejności zgłoszeń oraz Awarii w terminie nie dłuższym niż 2 dni robocze, od daty zgłoszenia Awarii. Za dni robocze przyjmuje się dni od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 10.00 do 18.00, o ile Abonent nie umówi się w innym terminie. Jeśli Usterka lub Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 5 dni roboczych od jej zgłoszenia Operator określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu Abonentowi.

8. Operator nie odpowiada za Usterki lub Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Aktywnych.

9. Abonent zobowiązany jest umożliwić Operatorowi dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Usterki i Awarii w godzinach od 7 do 22. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

10. Jeżeli istnieje uzasadnione podejrzenie, że Usterka lub Awaria spowodowana jest uszkodzeniem lub wadą Sprzętu, Abonent zobowiązany jest dostarczyć wadliwy Sprzęt do Biura Obsługi Klienta oraz udzielić wszelkich informacji zadanych przez Operatora.

11. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:

1) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie,

2) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową Abonencką lub Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu, za zapłatą:

a) kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć,
b) opłaty za wymianę Sprzętu zgodnie z Cennikiem jeśli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.

12. Wymiana Sprzętu następuje po dostarczeniu przez Abonenta do Biura Obsługi Klienta Sprzętu wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego, względnie kopii protokołu zgłoszenia kradzieży Sprzętu właściwemu organowi ścigania.

13. Za konsultacje techniczne i podłączenie Urządzeń Aktywnych na wniosek Abonenta Operator może pobierać opłatę określoną w Cenniku.

14. Za okres przerwy w świadczeniu innej Usługi wynikający z Awarii trwającej dłużej niż 36 godzin Abonentowi przysługuje prawo obniżenia opłaty abonamentowej w wysokości 1/30 za każdy dzień braku sygnału.

15. Do okresu, za który obniża się abonament, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, jak również przerw, o których mowa w pkt 19.

16. Obniżenie abonamentu następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale 9 Regulaminu.

17. Terminy określone w niniejszym Rozdziale liczone są od momentu zgłoszenia Awarii przez Abonenta.

18. Krótkotwałe, nie trwające zwykle dłużej niż 36 godzin w miesiącu, przerwy w możliwości korzystania z Usług związane z prowadzonymi przez Operatora niezbędnymi pracami konserwacyjnymi Sprzętu lub innymi uzasadnionymi przyczynami, nie stanowią naruszenia Umowy Abonenckiej.

ROZDZIAŁ 9. Tryb postępowania reklamacyjnego.

1. Reklamacje mogą dotyczyć:

1) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług zamówionych przez Abonenta,

2) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej zamówionej przez Abonenta w Umowie,

3) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

2. Reklamacja powinna zawierać:

1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,

2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,

3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,

4) adres Lokalu,

5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji, o której mowa w pkt 1;

6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty, a także numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,

7) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

3. Z zastrzeżeniem pkt 4, w przypadku, w którym reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w pkt 2, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia. Osoba reprezentująca Operatora przyjmująca lub rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta 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.

4. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w pkt 2.1, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, osoba reprezentująca Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

5. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Biuro Obsługi Klientów, a także przy

wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klientów, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.

7. 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 Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej, przy czym reklamację złożoną po upływie wymienionego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta.

W przypadku, w którym Abonent nie zgłosi Operatorowi w trybie złożenia reklamacji braku Rachunku za dany Okres rozliczeniowy w terminie 30 dni od zakończenia tego Okresu rozliczeniowego, wówczas za datę doręczenia Rachunku uważa się ostatni dzień danego Okresu rozliczeniowego.

8. Jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację, przy czym odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

1) powołanie podstawy prawnej;

2) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, a w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne i zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą,

3) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty,

4) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,

5) 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 postępowaniach mediacyjnych lub polubownym.

6) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

ROZDZIAŁ 10. Postanowienia przejściowe i końcowe.

1. W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie Abonenckiej w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. W przypadku niedopełnienia przez Abonenta tego obowiązku wszelka korespondencja kierowana do Abonenta pod dotychczasowy adres lub zawierająca dotychczasowe dane będzie uznana za skutecznie doręczoną.

2. Wszelkie pisemne oświadczenia lub wezwania wysłane na adres drugiej strony listem poleconym a nie odebrane przez tę stronę, uznaje się za doręczone po upływie 14 dni od dnia awizowania listu u adresata.

3. Abonent nie będący osobą fizyczną obowiązany jest z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni do pisemnego powiadomienia Operatora o mającym nastąpić rozwiązaniu, likwidacji, upadłości, przekształceniu formy prawnej, podziale, połączeniu lub innym zdarzeniu mogącym mieć wpływ na byt prawny Abonenta.

4. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej, Operator może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy Abonenckiej innym podmiotom, na co Abonent wyraża zgodę.

5. Abonent nie może bez zgody Operatora przekazać praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej na inną osobę.

6. Abonent wyraża zgodę na rejestrowanie rozmów telefonicznych prowadzonych przez niego z Biurem Obsługi Klienta w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.

7. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy Prawo Telekomunikacyjne i przepisów wykonawczych.