

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG OPERATORA

### §1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy o świadczenie Usług Operatora, dalej zwanej Umową, na podstawie której Hrubieszowska Telewizja Kablowa, zwana dalej Operatorem, z siedzibą w Hrubieszowie ul. Listopadowa 3/3, wpisaną do Ewidencji Działalności Gospodarczej prowadzonej przez Burmistrza Miasta Hrubieszowa pod numerem 114/2001, 115/2001, 120/2001, 04/07 NIP 919-15-00-591, wykonująca działalność telekomunikacyjną na podstawie zaświadczenia o wpisie do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 4343 wydanego przez Prezesa UKE.

### §2 UMOWA

1. Zawarcie Umowy z Abonentem uzależnione jest od istnienia technicznych i prawnych możliwości realizacji Usług. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta.
2. Abonent zobowiązany jest informować Operatora o zmianie swoich danych wskazanych w Umowie, pod rygorem uznania pism, rachunków lub faktur skierowanych na ostatnio wskazany adres za skutecznie doręczone.

### §3 ŚWIADCZENIE USŁUG

1. Operator świadczy Usługi w zakresie:
  - a) dostarczenia usługi realizacji połączeń telefonicznych krajowych i międzynarodowych wraz z innymi Usługami, których szczegółowa lista oraz data ich dostępności dla Abonenta określona jest w Cenniku (Usługi Dodatkowe),
  - b) odbierania połączeń kierowanych na przydzielony Abonentowi numer abonencki,
2. Operator świadczy usługi telekomunikacyjne w ramach istniejących możliwości technicznych, o jakości zależnej od przepustowości i stabilności łączy internetowych Abonenta.
3. Usługi telekomunikacyjne świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
4. Usługi telekomunikacyjne i inne usługi świadczone na podstawie Umowy przez Operatora wraz z opłatami, a także koszty usług serwisowych określa Cennik Usług Operatora. Aktualny tekst Cennika Usług Operatora jest dostępny na stronie internetowej Operatora
5. Na opłaty związane ze świadczeniem publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych składają się: opłata aktywacyjna, opłata abonamentowa, na którą składają się: utrzymanie infrastruktury telekomunikacyjnej, obsługa połączeń telefonicznych oraz obsługa klienta.
6. Skorzystanie z Usług Przeniesienia Numeru wymaga złożenia przez Abonenta odrębnego wniosku, upoważnienia Operatora oraz wypowiedzenie umowy o świadczenie usług dotychczasowemu dostawcy usług. Operator rozpocznie świadczenie Usług z chwilą dostarczenia prawidłowo podpisanych dokumentów do siedziby Operatora.
7. W przypadku kiedy Abonent przynosi numer do sieci Operatora od innego dostawcy Operator zastrzega sobie przydzielenie Abonentowi numeru tymczasowego, pod którym Abonent będzie dostępny w publicznej sieci telekomunikacyjnej PSTN.
8. Operator może zawiesić świadczenie całości lub części Usług w następujących przypadkach:
  - a) Abonent zalega z płatnością przez okres dłuższy niż 30 dni;
  - b) Abonent nie zastosuje się w terminie 3 dni do wezwania, o którym mowa w § 5 ust. 5;
  - c) stwierdzenia nietypowej charakterystyki połączeń, w szczególności wskazującej na możliwość nadużyć lub zagrożenia płatności ze

strony Abonenta;

d) Abonent podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług Operatora;

e) w przypadkach wskazanych w § 8 ust. 5 litery b) – e).

9. Operator zastrzega sobie prawo blokowania dostępu do numerów wykorzystywanych do nadużyć na szkodę Abonentów lub Operatora.

### §4 OBSŁUGA SERWISOWA

1. Abonent może zgłaszać problemy związane z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług na infolinii Operatora usług pod nr 84 696 51 88 w Biurze Obsługi Klienta (BOK).
2. Lokalizacja oraz dane kontaktowe Biura Obsługi Klienta są dostępne na stronie www Operatora.
3. Autoryzacja Abonenta dokonywana jest za pośrednictwem hasła lub weryfikacji okazanego dokumentu tożsamości.
4. Operator zastrzega sobie możliwość żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli tożsamość Abonenta budzi wątpliwość.
5. W ramach obsługi serwisowej, Operator może dokonywać konserwacji i usuwania uszkodzeń oraz awarii w Urzędzeniach Abonenckich będących własnością Operatora oraz w łączach internetowych służących do przyłączenia Abonenta do Sieci.
6. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym przedstawicielom Operatora dostęp do sprzętu znajdującego się w lokalu w celu sprawdzenia stanu technicznego łączy internetowych oraz znajdujących się w nim urządzeń w godzinach od 7 do 22. Podczas dokonywania powyższych czynności w lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
7. Naprawa lub wymiana sprzętu następuje nieodpłatnie – w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w sprzęcie, odpłatnie – w przypadku utraty sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową Abonencką, Regulaminem, Warunkami właściwego użytkowania, Instrukcją lub przeznaczeniem sprzętu za zapłatą kosztów naprawy, jeżeli uszkodzenia nie da się usunąć, opłaty za wymianę sprzętu, zgodnie z Cennikiem Operatora, jeżeli sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie daje się usunąć.
8. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie, niewłaściwe wykonanie usługi w granicach określonych w Ustawie - Prawo Telekomunikacyjne oraz niniejszym Regulaminie.

### §5 NALEŻNOŚCI Z TYTUŁU ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania należności za Usługi zrealizowane w danym Okresie Rozliczeniowym w terminie płatności, wskazywanym na doręczanych mu rachunkach lub fakturach – bez względu na okoliczność, kto z tych Usług bezpośrednio skorzystał. W przypadku nieotrzymania rachunku lub faktury za Okres Rozliczeniowy, Abonent winien niezwłocznie zgłosić ten fakt Operatorowi.
- 2.. Należności wobec Operatora z tytułu realizacji Usług naliczane są na podstawie cen wskazanych w Cenniku odpowiednich dla wybranej Taryfy i okresu, na jaki została zawarta Umowa, obowiązującym w chwili wykonania Usługi lub Warunków Promocji, jeśli dotyczą one modyfikacji stawek opłat za świadczone Usługi. Opłata aktywacyjna, abonamentowa i Usługa zawieszenia świadczenia Usług Operatora płatne są z góry. Pozostałe usługi płatne są z dołu, z tym że płatność za Usługi Dodatkowe ujmowana jest na rachunku lub fakturze za kolejny Okres Rozliczeniowy.
3. Operator zastrzega sobie również możliwość obciążenia Abonenta opłatą za Usługi,

które nie zostały uwzględnione w rachunkach lub fakturach wystawionych za poprzednie Okresy Rozliczeniowe, w sytuacjach wyjątkowych lub niezależnych od Operatora.

4. W przypadku świadczenia Usługi podlegającej opłacie abonamentowej przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa ta była świadczona; za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu takiej Usługi trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
5. Operator może wezwać Abonenta do zabezpieczenia płatności lub wpłaty zaliczki w toku Okresu Rozliczeniowego, o ile ilość wykonywanych połączeń uzasadniać będzie obawę zagrożenia płatności ze strony Abonenta.
6. Zapłata dokonana jest z chwilą uznania rachunku bankowego wskazanego na rachunku lub fakturze przez Operatora. W przypadku opóźnienia w zapłacie należności, Operator uprawniony będzie – na co Abonent wyraża zgodę do naliczenia odsetek ustawowych, jak też obciążenia Abonenta kosztami wzywania go do zapłaty (w wysokości określonej w Cenniku).
7. W przypadku, gdy okres opóźnienia przekraczać będzie jeden miesiąc, Operator uprawniony będzie do rozpoczęcia procedury windykacji należności za pośrednictwem profesjonalnej firmy windykacyjnej. Abonent zobowiązany będzie do pokrycia kosztów takiej procedury (w wysokości określonej w Cenniku).

### §6 ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie, nienależyte wykonanie Usług telekomunikacyjnych wyłączanie w zakresie określonym Umową, Regulaminem, Prawem Telekomunikacyjnym oraz Kodeksem cywilnym.
2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, za którą Operator ponosi odpowiedzialność, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy, chyba, że łączny czas przerw w Okresie Rozliczeniowym był krótszy niż 36 godzin. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej. Wypłata odszkodowania następuje w przypadku uwzględnienia wniesionej przez Abonenta reklamacji, stosownie do jego wniosku – poprzez zaliczenie kary na poczet przyszłych należności, wpłatę na rachunek bankowy bądź przekaz pocztowy, najpóźniej w ostatnim dniu danego okresu rozliczeniowego, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usług. W pozostałym zakresie, Operator ponosi wobec Konsumentów odpowiedzialność na zasadach ogólnych określonych w Kodeksie Cywilnym.
3. Za początek przerwy w świadczeniu Usługi przyjmuje się moment zarejestrowania zgłoszenia przerwy przez Abonenta do Operatora. Końcem okresu przerwy jest moment rozpoczęcia prawidłowego działania usługi zarejestrowany przez Operatora.
4. Odszkodowanie, o którym mowa wyżej przysługuje, jeżeli przerwa nastąpiła z winy Operatora, a Abonent dokonał zgłoszenia przerwy w świadczeniu Usług do Operatora, a następnie, po potwierdzeniu istnienia faktu przerwy w świadczeniu Usług przez odpowiednią służbę Operatora, zgłosił do Operatora wniosek o zapłatę odszkodowania.
5. Do okresu za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie nie wlicza się czasu, w którym usunięcie awarii nie było możliwe z

- przyczyn leżących po stronie Abonenta.
6. Wobec Abonentów niebędących Konsumentami, Operator nie ponosi odpowiedzialności za działania osób trzecich ani za utracone korzyści.
  7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działania urządzeń końcowych Abonenta skutkujących niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług świadczonych przez Operatora, jak również za inne zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.
  8. 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.

## §7 POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Abonent składa reklamację ustnie do protokołu sporządzonego przez Biuro Obsługi Klienta Operatora albo pisemnie na adres: Hrubieszowska Telewizja Kablowa ul. Listopadowa 3/3, 22-500 Hrubieszów, telefonicznie bądź przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną. W przypadku złożenia reklamacji ustnie lub pisemnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta, Przedstawiciel Operatora jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. 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 rachunku lub faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności za Usługi. Reklamację złożoną po upływie terminu Operator pozostawi bez rozpoznania, o czym powiadomi reklamującego.
2. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko (firmę) oraz adres (siedzibę) Abonenta,
  - b) numery telefonów, numer ewidencyjny (numer klienta) nadany reklamującemu przez Operatora oraz okres, których dotyczy reklamacja,
  - c) przedmiot reklamacji i wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w umowie Abonentkiej terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług oraz jej oznaczenie (numer),
  - e) w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności – wysokość żądanej kwoty oraz numer rachunku bądź adresu właściwy do wypłaty, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności.
  - f) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej
3. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt a-f 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 do tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

4. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdzi na piśmie jej przyjęcie, z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację, chyba, że w tym czasie udzieli odpowiedzi na reklamację. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.
5. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usług lub korzystająca z Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym, prowadzonym przez Prezesa Komunikacji Elektronicznej lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezese Komunikacji Elektronicznej, o których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004r. (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z 2004 r. z późn. zm.). Drogę postępowania reklamacyjnego uznaje się za wyczerpaną w momencie otrzymania przez Użytkownika odpowiedzi na reklamację zgodnie z ust. 4 powyżej.
6. Wniesienie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku zapłaty reklamowanej należności.
7. Szczegółowe zasady zgłaszania i rozpatrywania reklamacji określa Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 01.10.2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. z 2004 r. nr 226, poz. 2291 z późn. zm.).

## §8 CZAS OBOWIĄZYWANIA UMOWY

1. Umowa zawierana jest standardowo na czas nieoznaczony, chyba że Umowa stanowi inaczej. Każda ze stron może rozwiązać taką Umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym wypowiedzenie wpłynęło do Operatora. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Jeżeli Umowa została zawarta na czas określony, w razie rozwiązania umowy z winy Abonenta określonej w Ustępie 5 poniżej lub rezygnacji przez Abonenta z Usługi Operatora przed wygaśnięciem Umowy, Operator uprawniony będzie do rozwiązania Umowy i obciążenia Abonenta jednorazową Oplatą Wyrównawczą. Oplata Wyrównawcza jest wyliczana, jako różnica między opłatą aktywacyjną przewidzianą w Cenniku dla umowy zawartej na czas nieoznaczony a opłatą aktywacyjną przewidzianą w Cenniku dla umowy zawartej na czas określony dla wybranej taryfy i rodzaju dostępu.
3. Po upływie okresu, na jaki Umowa została zawarta, Umowa przekształca się automatycznie w umowę zawartą na czas nieoznaczony, chyba że najpóźniej 30 dni przed upływem okresu jej obowiązywania do Operatora wpłynie pisemne oświadczenie Abonenta o rezygnacji z przedłużenia Umowy.
4. W przypadku zawarcia Umowy:
  - a) poza lokalem przedsiębiorstwa, bądź też:
  - b) za pośrednictwem środków porozumiewania

się na odległość, Abonent może odstąpić od Umowy bez podania przyczyn w terminie dziesięciu dni od dnia jej zawarcia. W przypadku wskazanym w punkcie 4 litera b) uprawnienie to wygasa jednak z chwilą skorzystania przez Konsumenta z Usług Operatora.

5. Operator może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy:
  - a) Abonent, pomimo zawieszenia świadczenia Usług, w wyznaczonym przez Operatora dodatkowym terminie nie ureguluje zaległych płatności;
  - b) Abonent korzysta z Usług w celu świadczenia Usług telekomunikacyjnych osobom trzecim.
  - c) dane podane przez Abonenta przy zawarciu Umowy są nieprawdziwe;
  - d) z przyczyn technicznych nie jest możliwe dalsze świadczenie na rzecz Abonenta Usług lub też zapewnienie ich należytej jakości;
  - e) w przypadku śmierci Abonenta albo wykreślenia Abonenta niebędącego osobą fizyczną z właściwego rejestru albo ewidencji lub złożenia wniosku o upadłość Abonenta.
6. Oświadczenia Stron dotyczące rozwiązania lub odstąpienia od Umowy wymagają zachowania formy pisemnej. Oświadczenie Abonenta winno zostać wysłane na adres: Hrubieszowska Telewizja Kablowa, ul. Listopadowa 3/3, 22-500 Hrubieszów oraz zawierać:
  - a) imię i nazwisko (firmę) Abonenta oraz adres Abonenta;
  - b) przedmiot Umowy;
  - c) datę zawarcia oraz oznaczenie (numer) Umowy zawartej na piśmie;
  - d) numery telefonów wskazanych w Umowie.
7. Dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną oraz dane Abonentów przetwarzane będą w celu dokonywania rozliczeń międzyoperatorskich, wykonywania niniejszej Umowy, dochodzenia wynikających z niej roszczeń, do upływu okresu ich przedawnienia oraz wykonywania innych zadań określonych w ustawie Prawo telekomunikacyjne.
8. Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych w celach opisanych w pkt 7 niniejszego Regulaminu, Abonent oświadcza, że przekazuje je dobrowolnie w ww. celach oraz przyjmuje do wiadomości, iż ma prawo dostępu do treści danych i prawo ich poprawiania zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych z 29 sierpnia 1997 r. (Dz. U. 2002 nr 101 poz. 926 ze zm.).

## §9 OBOWIĄZYWANIE REGULAMINU

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.05.2010r.
2. Aktualne teksty Regulaminu i Cenników oraz informacje o Usługach Operatora dostępne są na stronie www Operatora